



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE HIDALGO

FACULTAD DE CONTADURIA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**“SANEAMIENTO DE CREDITOS VENCIDOS EN UNA EMPRESA
COMERCIAL”**

TESIS

Que para obtener el título de:
CONTADOR PÚBLICO

Presenta:

P.C.P. MARTHA ELENA RANGEL ALVARADO

Asesor de tesis:

C.P. GERARDO FIGUEROA BENAVIDES

Morelia, Mich

JUNIO DE 2009



AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por dejarme llegar a este momento que para mi es tan importante, con esto concluyo una etapa de mi vida que estuvo llena de alegrías, desvelos pero sobre todo de retos, agradezco a Dios por dejarme concluir esta tarea rodeada de tanta gente que me quiere y valora, con la culminación de mi tesis quiero que mis hijos sepan que no existen barreras para lo que se quiere lograr en la vida y quiero que ellos vean en mi a una persona que no se dio por vencida para lograr lo que tanto anhelo. Gracias a mi madre y a mi abuelita que siempre me han inspirado con su gran fortaleza. Gracias a mi esposo por tolerar todas las noches de desvelo por mis estudios y posteriormente por mi tesis, te amo, tu apoyo me hace sentir especial. Gracias a mis hermanos que siempre me han dado la mano cuando los necesito. Gracias a todos y cada uno de mis maestros de todos me llevo algo para seguir en mi carrera. Gracias a mi Tía Gloria su apoyo para que se lograra esto fue muy grande. Gracias a mi asesor de tesis C.P. GERARDO FIGUEROA BENAVIDES excelente profesor, guia y con una calidad humana enorme, tus consejos y el animo que siempre me diste para culminar mi carrera los voy a tener siempre presente para sacar lo mejor de mí. Gracias a todas las personas que me ayudaron con mi tesis que Dios los bendiga.

A todas aquellas personas que siempre han creído en mi les doy las gracias, espero no defraudarlas nunca.



Í N D I C E

I.- ANTECEDENTES

A).- OTORGAMIENTO DEL CREDITO

- ❖ TRAMITE DE SOLICITUD DE CREDITO
CON COMPROBANTES.
- ❖ TRAMITE DE SOLICITUD DE CREDITO MEDIANTE
TARJETA DE CREDITO DEL SOLICITANTE.

B).- RECUPERACIONES

- ❖ GESTORIA TELEFONICA
- ❖ COBRANZA DOMICILIARIA
- ❖ ENVIOS DE CARTAS
- ❖ BONIFICACIONES

C).- MOROSIDAD DE LOS CREDITOS

- ❖ PRIMER NIVEL
- ❖ SEGUNDO NIVEL
- ❖ TERCER NIVEL
- ❖ CUARTO NIVEL (CTAS INCOBRABLES)



II.- POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA

- ❖ RESTRUCTURACION DE
CUENTAS DE CREDITO
- ❖ COBRANZA EN CALLE
- ❖ CONTROL DE COBRANZA
CON DESPACHOS
- ❖ COBRANZA DE CHEQUES
DEVUELTOS
- ❖ CODIGOS DE BLOQUEO RESTRINGIDOS
EN CUENTAS DE CREDITO
- ❖ CASTIGO DE CUENTAS DE CREDITO
- ❖ COBRANZA DE CUENTAS
DEL PERSONAL DE CASA

III.- CONCLUSIONES



I.- ANTECEDENTES

A).- OTORGAMIENTO DEL CREDITO

❖ TRAMITE DE SOLICITUD DE CREDITO CON COMPROBANTES

PERSONAL INVOLUCRADO

Director del almacén
Jefes de crédito
Jefes administrativos
Auxiliares de crédito

REQUISITOS

Presentar solicitud debidamente requisitada
Presentar documentación requerida
Edad mínima de 18 años a 70 años
Ingresos mensuales brutos: de \$ 4,000.00 comprobables, como mínimo

DOCUMENTACION REQUERIDA

1. Comprobante de ingresos

Solicitante Asalariado

Recibos de nomina de los últimos 30 días.
Tres últimos estados de cuenta por concepto de pago de nomina

Solicitante No Asalariado:

Personas con negocio propio, profesionista independiente por honorarios o comisionista.

Alta a la SHCP e



Impresión de la declaración anual de impuestos y
Declaración de pagos parciales
Tres estados de cuenta recientes de cheques o inversión

Cónyuges

Solicitar la firma del cónyuge como aval

2. Comprobante de domicilio

Credencial de elector "IFE" con domicilio actualizado
Boleta del predial, recibo de teléfono, luz, agua
Estado de cuenta bancario o de servicio de televisión por cable, a nombre del solicitante

3. Identificación

Credencial de elector "IFE"
Pasaporte mexicano vigente
Credencial del INSEN
Forma migratoria FM-2 ó FM-3 para extranjeros

4. Solicitante Foráneo

Solicitantes que vivan en alguna otra ciudad tendrán que presentar un aval

VALIDACIONES

A través de la dirección de Internet del INFONAVIT, cuando se trate de solicitantes que sean empleados asalariados no gubernamentales
A través de la dirección de Internet del ISSSTE, cuando se trate de solicitantes que sean empleados gubernamentales



Validación telefónica, cuando no existan antecedentes crediticios registrados en el reporte de Buró Nacional de Crédito

INVESTIGACION DOMICILIARIA

En los casos en que el solicitante no tenga historial crediticio en el reporte del BNC y además, registre negocio propio cuya dirección y teléfonos sean los mismos del domicilio particular

CASOS PARA REQUERIR AVAL

Edad del solicitante mayor a 70 años

Personas casadas, sin ingresos propios

Solicitante foráneo

Cuando no exista registró en el INFONAVIT ó ISSSTE del solicitante

REQUISITOS PARA ACEPTAR LA FIRMA DEL AVAL

Deberá tener una edad entre 25 y 65 años, firma en el espacio correspondiente dentro de la solicitud, presentar comprobantes de ingresos superiores a \$ 8,000.00 identificación oficial

Si el aval ya tiene crédito con la empresa, deberá registrar en su cuenta de crédito una actividad mínimo de 2 años y no haber registro de vencimiento en los últimos 12 meses, así como presentar identificación oficial.

En el caso del cónyuge, presentar identificación oficial y comprobantes de ingresos superiores a \$ 8,000.00



PROCESO PARA AUTORIZAR UN CREDITO CON COMPROBANTES

Cliente Solicitante

Deberá presentar la solicitud debidamente llenada, así como los comprobantes originales de ingresos, domicilio e identificación

Auxiliar de Crédito

Deberá verificar el llenado completo de la solicitud y que los comprobantes de ingresos, de domicilio e identificación oficial, cubran los requisitos marcados

Deberá entregar la solicitud para revisión y firma de visto bueno al personal autorizado

Personal autorizado para aprobar solicitudes de crédito

Deberá verificar la autenticidad de los documentos presentados por el cliente, así como el correcto llenado de la solicitud y en caso que proceda, deberá firmar en el campo Visto Bueno

Auxiliar de Crédito

Si la solicitud no es aceptada deberá informarlo al solicitante y el motivo
Si la solicitud si es aceptada deberá de fotocopiar los documentos que la soportan y anexarlos a la misma

Si requiere aval deberá informarlo al solicitante y no capturar la solicitud.



Si se trata de solicitantes no asalariados y la solicitud es aprobada, deberá verificar que el reporte del BNC registre cuando menos una cuenta de crédito, con 6 meses de manejo como mínimo. De no ser así se bloqueara la cuenta y se le informara al solicitante.

Deberá realizar inmediatamente la validación telefónica del domicilio, trabajo y una referencia personal.

Dependiendo del resultado de esta validación telefónica, se procederá a informarle al solicitante el número de cuenta ó en su defecto el bloqueo de la cuenta y motivo por el cual el crédito no fue aprobado

❖ TRAMITE DE SOLICITUD DE CREDITO MEDIANTE TARJETAS DE CREDITO DEL SOLICITANTE

PERSONAL INVOLUCRADO

Director del almacén

Jefes de crédito

Jefes administrativos

Auxiliares de crédito

BC.- Siglas del Buró de Crédito

SCORE NEGATIVO.- Historial crediticio negativo

TCBC.- Tarjeta de crédito bancaria y comercial

REQUISITOS

Presentar solicitud debidamente requisitada

Edad mínima de 18 años a 70 años



Ser titular de una tarjeta de crédito

NOTA: para solicitantes de nacionalidad extranjera, se requerirá un aval

REQUISITOS DE LA TARJETA DE CREDITO

Ser emitida por Instituciones bancarias nacionales que reporte a Buró Nacional de Crédito

Casa comercial nacional que reporte a Buró Nacional de Crédito

Manejo de cuenta mínimo de 6 meses

Limite de crédito mínimo de \$ 4,000. 00

IDENTIFICACION OFICIAL REQUERIDA

Credencial de elector "IFE"

Pasaporte mexicano vigente

Credencial del INSEN

Forma migratoria FM-2 ó FM-3

PROCESO PARA AUTORIZAR UN CREDITO CON "TCBC"

Cliente Solicitante

Deberá presentar la solicitud de crédito debidamente llenada y su identificación oficial vigente

Auxiliar de Crédito

Deberá verificar que en el llenado de la solicitud se haya registrado el (los) numero(s) de cuenta de la(s) tarjeta(s) de crédito y



corroborar con el solicitante que cumpla con los requisitos marcados

Deberá verificar la autenticidad de los documentos originales presentados por el solicitante, así como el correcto llenado de la solicitud y firma en el espacio Visto Bueno, como aceptación del trámite

Deberá obtener copia fotostática de la identificación oficial y anexarla a la solicitud

Devolver al solicitante su identificación original e informarle el tiempo estimado de respuesta

Si la solicitud fue aprobada, deberá verificar que en el reporte del BNC registre que la tarjeta de crédito cumpla con los requisitos

Si la solicitud no fue aprobada, deberá añadir el reporte del BC, para determinar la causa e informarle al solicitante

B).- RECUPERACIONES

❖ GESTORIA TELEFONICA

Un gestor de cobranza debe ser: Firme, Considerado, Razonable y Cortes. De trato amable pero con la firmeza necesaria, voz clara, persuasivo para lograr que el cliente pague, buen negociador, con la capacidad para dar un trato diferenciado a cada cliente, porque cada cliente es diferente.



La cobranza telefónica está basada en estrategias distintas dependiendo el grado de morosidad los cuales se dividen básicamente en cuatro niveles:

Primer Nivel

Segundo Nivel

Tercer Nivel

Cuarto Nivel (cobranza de cartera castigada)

Las cuentas de primer y segundo nivel se cobran internamente con personal de la empresa y se realiza básicamente por teléfono lo cual nos permite una gestión especializada más eficiente y económica que la de calle.

Las cuentas de tercer y cuarto nivel se cobran con despachos y agencias externas especializadas en cobranza. Aquí buscamos no erogar mayores gastos y recursos, comisionando únicamente los importes recuperados. Para recuperar el adeudo lo más pronto posible y al menor costo.

❖ COBRANZA DOMICILIARIA

La cobranza en calle se realiza solo por excepción y después de agotar totalmente los recursos de la cobranza telefónica.

Esta cobranza es otra forma de recuperación, porque se le hace saber al cliente de forma personalizada la información de su atraso y nos brinda actualización de datos importantes para la gestaría telefónica.



A continuación se muestra la carta que se les hace llegar a los clientes por medio del Gestor Domiciliario.

Morelia, Mich., a ____ de _____ de ____

Sr. (a): _____

U R G E N T E

Saldo: _____

Pago mínimo: _____

Su cuenta de crédito con numero _____ presenta un atraso considerable y ha entrado en suspensión, recuerde que toda operación crediticia se reporta en el BURO DE CREDITO de manera permanente.

Con anterioridad le hemos estado buscando personal y telefónicamente sin obtener respuesta de su parte, en caso de que su situación financiera le impida afrontar el pago requerido de manera inmediata, contamos con alternativas diseñadas especialmente para usted.

“REQUERIMOS SU INMEDIATA ATENCION”

Acuda de inmediato al departamento de Cobranza, en donde con mucho gusto le atenderemos y buscaremos una solución a su problema.

Atentamente
Departamento de Cobranza
Calle: _____
Colonia: _____
Teléfonos: _____
Horarios: _____



❖ ENVIOS DE CARTAS

La empresa se apoya en una mensajería particular para hacer llegar a todos los clientes que mantienen saldos vencidos con ella la información de manera adicional al estado de cuenta y así mismo se pongan en contacto con el departamento de cobranza para saber las alternativas para poner en orden sus créditos.

A continuación se presenta un esquema básico de la correspondencia que se envía a los clientes como recordatorio de pago.

TARJETAS DECREDITO
MEXICO, D.F.

México D.F. a 01 de Junio de 2008

SERGIO GARCIA PACHECO
FRANCISCO LANZAGORTA # 300
GUADALUPE VICTORIA
MORELIA, MICHOACAN 58190

Tarjeta no:3000000123456

Estimado SERGIO GARCIA PACHECO

Hemos notado con extrañeza que su cuenta tiene pagos vencidos. Si ya realizó el pago se lo agradeceremos. De no ser así, por favor liquide su adeudo, para que siga disfrutando los beneficios que le ofrece su tarjeta de crédito.

Si requiere asistencia, por favor contacte a unos de nuestros especialistas al 5174 1212 en el D.F. y Área Metropolitana al 01 800 777 5555, en el horario de lunes a viernes de 7: a 22: 00 horas., sábados de 8:00 a 13:00 horas, y domingos de 8:00 a 12:00 horas.

Atentamente

Departamento de Cobranza



❖ BONIFICACIONES

Es una alternativa que la empresa ofrece a un cliente moroso para liquidar o poner en orden su crédito, quedando a disposición de los planes que existan en ese momento para dejar activo o no el crédito.

Existe también la bonificación en cuentas que están en el área jurídica.

C).- MOROSIDAD DE LOS CREDITOS

❖ PRIMER NIVEL

Cuentas que presentan desde 1 día de atraso hasta 59 días de morosidad, esta cobranza se hace vía telefónica en forma masiva, educativa y promocional. Masiva en cuanto que se gestiona un gran volumen de cuentas. Educativa cuando se trata de cuentas nuevas y el cliente aun no conoce el manejo de su cuenta, nuestra labor aquí es informarle cómo manejar su cuenta correctamente. Promocional porque al momento de cobrar aprovechamos para invitarlos a las ventas especiales, ofertas.

Este nivel de cobranza debe de dar como resultado que un menor número de cuentas se pasen al Segundo Nivel

❖ SEGUNDO NIVEL

Cuentas con 60, 90 y 120 a 149 días de morosidad en este nivel se manejan cuentas que previamente pasaron ya por una cobranza masiva y que no pagaron, aquí la cobranza se vuelve personal,



creando un ambiente de confianza y entendimiento entre el cliente y el gestor telefónico, pues estamos consientes de que mientras más tiempo transcurra y una cuenta no registre pago, mas difícil será obtener la liquidación total de su atraso.

En la operación diaria de este nivel no solamente utilizamos el teléfono, nos apoyamos con visitas domiciliarias y las cartas.

El objetivo de esta cobranza es no permitir que las cuentas pasen a cobranza externa con abogados, es especialmente importante no solo porque ello representara una cobranza más costosa para la empresa, sino porque se cancelara la cuenta y se pierde el cliente, significa que el saldo deja de ser de un cliente para convertirse en saldo de un deudor.

En base al riesgo también podemos adelantar visitas domiciliarias o asignación a despachos externos, solicitar la intervención del jefe de cobranza y realizar una gestión más frecuente y firme.

❖ TERCER NIVEL

Cuentas que registran vencimiento de 150 días en adelante, estas cuentas son turnadas a abogados externos para su recuperación en forma extrajudicial o judicial. Las cuentas que no registren pagos en un periodo de tres meses se les recogerán y serán asignadas a otro abogado.

❖ CUARTO NIEVEL



Cobranza de cartera castigada, por cuenta castigada entendemos que son las cuentas de crédito que se aplican contra la reserva de cuentas incobrables una vez que han cumplido los requisitos en tiempos y formas establecidas.

CLASIFICACIONES DEL CREDITO

El sistema maneja cuatro clasificaciones que indican el tipo de cliente, las cuales se modifican automáticamente en función al tiempo y comportamiento de su cuenta

Clasificaciones existentes:

N = Cliente Nuevo (reciente ingreso)

I = Cliente Intermedio (formando historial crediticio)

E = Cliente Establecido (buen historial)

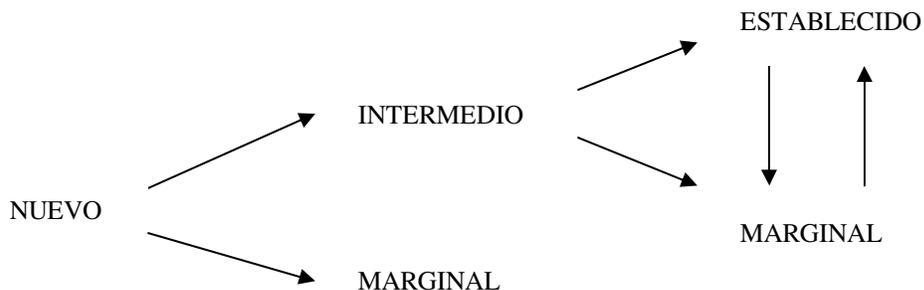
M = Marginal (mal historial)

Dentro de cada clasificación se maneja un índice de 1 a 6, siendo el 1 el de mejor posición

Estas clasificaciones deben tomarse en cuenta al momento de gestionar para adecuar la cobranza al tipo de cliente



MOVIMIENTO ENTRE LAS CLASIFICACIONES



CODIGOS DE ACCION

Para registrar las gestiones de cobranza en forma fácil y rápida, además de memos utilizamos claves denominadas “**Códigos de Acción**”, los cuales constan de dos a cuatro letras.

Por medio de estos códigos de acción se reprograman automáticamente las cuentas para nueva gestión.

A continuación se presenta una tabla con los códigos vigentes así como su tiempo de reprogramación y si es productiva o no la gestión.



SANEAMIENTO DE CREDITOS VENCIDOS EN UNA EMPRESA COMERCIAL

o.	ACCIÓN	DESCRIPCION	TIEMPO P/VERLA	PRODUCTIVIDAD
1	PPP	PROMESA DE PAGO PARCIAL	1 DIA	P
2	PPT	PROMESA DE PAGO TOTAL	1 DIA	P
3	PPV	PROMESA DE PAGO VARIABLE	1 DIA	P
4	RDOM	RECADO DOMICILIO	8 DIAS	P
5	RTRA	RECADO TRABAJO	8 DIAS	P
6	RREF	RECADO REFERENCIA	5 DIAS	P
7	RF	RECADO FAMILIAR	8 DIAS	P
8	RGRA	RECADO GRABADORA	5 DIAS	P
9	CONV	CONVENIO	1 DIAS	P
10	PAGA	PAGA	10 DIAS	P
11	CITA	CITA	1 DIAS	P
12	AVIS	ASIGNAR A VISITA	9 DIAS	N
13	ADOM	AVISO EN DOMICILIO	7 DIAS	P
14	AEMP	AVISO EN EMPLEO	7 DIAS	P
15	SNC	SE NIEGA A CONTESTAR	1 DIAS	P
16	SNP	SE NIEGA A PAGAR	1 DIAS	P
17	NC	NO CONTESTA	5 DIAS	N
18	TOC	TEL OCUPADO	2 DIAS	N
19	TINX	TEL INEXISTENTE	3 DIAS	N
20	TSUS	TEL SUSPENDIDO	15 DIAS	N
21	NV	NO VIVE	10 DIAS	N
22	NT	NO TRABAJA	10 DIAS	N
23	PNP	PAGO NO APLICADO	5 DIAS	P
24	SMV	SALDO MINIMO VENCIDO	20 DIAS	N
25	CAST	CASTIGAR CUENTA	30 DIAS	N
26	INSO	INSOLVENTE	30 DIAS	N
27	RIP	FALLECIDO	10 DIAS	N
28	ILOC	ILOCALIZADO	20 DIAS	N
29	SEPS	SE PIDIO SOLICITUD	7 DIAS	P
30	AABO	ASIGNAR ABOGADOS	30 DIAS	N
31	AINF	ABOGADO INFORMA	30 DIAS	N
32	ADEV	ABOGADO DEVUELVE	10 DIAS	N
33	ACLA	ACLARACION	10 DIAS	N
34	TFAX	TONO DE FAX	5 DIAS	N
35	REF	REFERIDA	5 DIAS	N
36	TEL1	TELEGRAMA 1	5 DIAS	N
37	TEL2	TELEGRAMA 2	5 DIAS	N
38	TEL3	TELEGRAMA 3	5 DIAS	N
39	BURO	BURO	4 DIAS	N



CODIGOS DE BLOQUEO

Los códigos de bloqueo con caracteres que nos sirven para identificar la situación prioritaria en la que se encuentra una cuenta y a su vez nos permite dar un tratamiento especial a las que así lo requieren.

Existen algunos códigos que son exclusivos de cobranza y estos hacen que las cuentas ingresen a este departamento aun sin tener saldos vencidos. (p. ej. cheque devuelto).

Cada cuenta puede tener 2 códigos de bloqueo. En este caso que ambos códigos sean exclusivos de cobranzas, la cuenta se tratara por el que tenga mayor prioridad.

CODIGO	DESCRIPCION	ACTIVO COBRANZA
A	ABOGADO	SI
B	CANCELADA POR LA EMPRESA	
C	CANCELADA POR EL CLIENTE	
D	CHEQUE DEVUELTO	SI
E	EXTRAVIADA ROBADA	
F	FRAUDE	SI
H	FALLECIDO	
I	SOPORTADA (CUENTAS CASTIGADAS)	SI
K	CUENTA CASTIGADA	SI
L	ACTUALIZACION DATOS	
M	RENEGOCIADA	SI
N	TARJETA NUEVA	
O	CUENTA EN GESTION DOMICILIARIA	SI
P	PEDIR FIADOR	
Q	ACTUALIZAR INFORMACION	SI
R	RENEGOCIACION AL 50% DE INTERES (CUENTAS DE CASA)	SI
S	PERSONAL SEPARADO	SI
T	BLOQUEO TEMPORAL	
U	FALTA INFORMACION	
V	PAGO CON CHEQUE (CUENTA NUEVA)	SI



CODIGOS DE RAZON

Las causas por las que son enfiladas las cuentas a cobranza son llamadas “**Códigos de Razón**”. Actualmente están activos tres, mismos que se describen por orden de prioridad.

RAZON 5.- Códigos de bloqueo de alta prioridad.

Cuentas que tienen un código de bloqueo de alta prioridad (**A, D, F, I, M, Q, R, S, V**), que son enfiladas a cobranza independientemente de que tengan o no saldo vencido.

RAZON 1.- Incumplimiento de primer pago

Cuentas de apertura reciente que registran vencimiento pero no han recibido su primer pago. Una vez que reciben pago si aún les queda saldo vencido cambian a código de razón 4.

RAZON 4.- MOROSIDAD

Son cuentas que registran saldos vencidos de 1 a 120 días sin código de bloqueo de alta prioridad.

Las cuentas son enviadas a cobranza de acuerdo a la prioridad del código de razón, por lo que ingresaran en el orden en que aquí han sido expuestas.

Los códigos de razón se indican en la pantalla de trabajo

CRITERIOS Y CLASES

La cobranza está estructurada en grupos de cuentas con características comunes que se denominan “**Criterios**” en los cuales se fijan los parámetros que deben reunir cada grupo de cuentas.



Los “**Criterios**” a su vez se direcciona a “**Clasificaciones**” específicas en las que se determinan las gestiones que se deben realizar a las cuentas agrupadas dentro de un criterio en particular.

A continuación se presenta un cuadro con los criterios y clases típicos en los que se distribuye la cobranza.

CLASE	CRITERIO	DESCRIPCION	CLASIFICACION
445	445	PRIMER VENCIMIENTO	N
446	446	VENCIMIENTO 1-29 DIAS	E
447	447	VENCIMIENTO 30-59 DIAS	E
448	448	VENCIMIENTO 1-29 DIAS	N,I,M
449	449	VENCIMIENTO 30-59 DIAS	N,I,M
450	450	VENCIMIENTO 60-89 DIAS	N,I,E,M
451	451	VENCIMIENTO 90-119	N,I,E,M
452	452	VENCIMIENTO 120-149 DIAS	N,I,E,M
453	453	VENCIMIENTO 150-179 DIAS	N,I,E,M
454	454	CUENTAS CASTIGADAS	
455	455	CUENTAS CASTIGADAS Y DOCUMENTADAS	
456	456	BLOQUEO "F" FRAUDES	
457	457	BLOQUEO "D" CHEQUES DEV.	
458	458	SALDOS MENORES DE \$100.00	
459	459	BLOQUEO "V" PAGO CON CHEQUE	
460	460	EMPLEADOS	

ELEMENTOS DE APOYO PARA LOCALIZACION

En la gestión diaria nos encontramos comúnmente con cuentas que registran números telefónicos incorrectos y/o domicilios que no corresponden al titular de la cuenta. Para localizar información de los deudores podemos acudir a los siguientes elementos de apoyo.



040

Número telefónico en el que nos informan el o los teléfonos registrados bajo el nombre de la persona que buscamos, también debemos de pedir teléfono de los adicionales de cuenta (si los tiene el cliente), al igual que de las referencias.

Directorio Telefónico (sección blanca y sección amarilla)

Localizar por orden alfabético el número telefónico y domicilio del deudor. Si tenemos datos del empleo podemos intentar localizar el nombre de la empresa por giro y orden alfabético.

En algunas ocasiones cuando los números telefónicos corresponden a nuevas líneas no aparecen en el directorio telefónico, por lo que será necesario hacer uso del mismo servicio vía Internet, ya sea en www.seccionamarilla.com.mx, www.seccionblanca.com.mx, ó www.telmex.com

Pantallas para localizar cuentas por nombre

Un mismo cliente puede tener 2 o más créditos con la empresa. En algunas ocasiones las cuentas de un mismo cliente registran datos diferentes y es importante que por medio de las pantallas para localizar cuentas por nombre (ARCN), podamos identificar los números de cuenta que tenga un mismo cliente.

Buró

Otra forma de obtener información de clientes localizados es a través del código de acción BURO; el procedimiento es muy sencillo, en la pantalla de trabajo se introduce el código de acción BURO para que esta petición sea considerada en la central, nos vuelve a presentar la misma cuenta requiriendo otro código de acción que en esta ocasión deberá ser REF, que reprogramara la



cuenta a los 5 días, termino dentro del cual se podrá encontrar en el historial de gestiones la información que nos registre el BNC.

Soms

Es un sistema interno con el que cuenta la empresa en donde se registran las entregas de mercancía que se le hacen a un cliente, el procedimiento es igual de sencillo que el de buro, en la pantalla de trabajo se introduce el código de acción SOMS para que la petición sea considerada en la central, nos vuelve a presentar la misma cuenta requiriendo otro código de acción que en esta ocasión deberá ser REF, que reprogramara la cuenta a los 5 días, termino dentro del cual se podrá encontrar en el historial de gestiones la información que nos registra SOMS, como lo es dirección completa, calle, colonia, teléfonos, que proporciono el cliente para que se le llamara y concretar la entrega de la mercancía.

Pagina del infonavit

Otra forma de obtener más información de un cliente es ingresar a la página de Internet del infonavit para los empleados no gubernamentales asalariados www.infonavit.com.mx en donde por medio del RFC del clientes (que lo tomaremos de una de las pantallas de trabajo) nos dará datos de los empleos que a tenido, partiendo de abajo hacia arriba del último al más reciente, nos muestra nombre de la empresa y su numero de seguridad social (NSS), si cuenta con un crédito, que pudiera ser que ya lo haya utilizado, abriendo un estado de cuenta del cliente, te mostrara la dirección de donde se encuentra ubicado el inmueble que compro con el crédito. De esta manera se podrá enviar la cuenta a cobranza domiciliaria.

Para que se haga una gestión completa de cada cliente y lograr una búsqueda exitosa, se tiene una Bitácora de Seguimiento, que se detalla a continuación y que solo aplica para la Gestoría Telefónica de Segundo Nivel



BITACORA DE SEGUIMIENTO PARA CLIENTES EN CARTERA DE SEGUNDO NIVEL				
No.	ACCION	SI	NO	PORQUE
1	¿Se tiene contacto vía telefónica con titular?			
2	¿Se tiene contacto vía telefónica con adicionales?			
3	¿Se tiene contacto vía telefónica con el cónyuge de titular o adicional?			
4	¿Se tiene contacto vía telefónica con los padres del titular?			
5	¿Se tiene contacto vía telefónica con los hijos del titular?			
6	¿Se tiene contacto vía telefónica con referencias?			
7	¿Se tiene contacto vía telefónica en trabajo?			
8	¿Se visito casa de titular?			
9	¿Se visito casa de adicionales?			
10	¿Se visito casa de padres y/o hijos?			
11	¿Se visito casa de referencias?			
12	¿Se visito trabajo de titular?			
13	¿Se visito trabajo de adicional?			
14	¿Se hizo búsqueda en pantallas para encontrar otras cuentas?			
15	¿Se hizo búsqueda en el 040 la existencia de otras líneas telefónicas?			
16	Se hizo búsqueda en la paginas blancas del directorio, domicilio y teléfono (internet)			
17	Se hizo búsqueda en la página web del Infonavit			
18	¿Se verificaron las compras y se pidió SOMS de ser necesario?			
19	Se realizaron visitas domiciliarias derivas de la información de SOMS?			
20	Se solicito información de BC?			
21	Se realizaron visitas domiciliarias derivas de la información de BC?			

En la cobranza de segundo nivel los gestores telefónicos deben de considerar ciertos puntos relevantes en sus gestiones:

- 1.- Invariablemente se requiere registrar nombre con quien se hizo contacto en la gestión (titular, adicional, cónyuge, padre, apoderado, referencias, hermanos, compañeros de trabajo, etc.)
- 2.- Si se consiguen datos nuevos para localización de titular se deberán de actualizar en la pantalla de trabajo ARQN.
- 3.- Si deja recado pero no se registra en gestiones pantalla OCVI, es como si no se hubiera hecho gestión.



II.- POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA

❖ RESTRUCTURACION DE CUENTAS DE CREDITO

DEFINICION

Reestructura; es hacer un cambio de las condiciones de venta a crédito originalmente pactadas, ante la imposibilidad de cumplimiento por parte del cliente, modificando plazos e importes de pagos.

OBJETIVO

La renegociación es un apoyo para el tarjeta habiente, cuando existe la imposibilidad de pagar una cuenta de crédito en las condiciones originalmente pactadas, buscando siempre conjugar los intereses del cliente con los de la empresa.

PERSONAL INVOLUCRADO

Director del Almacén

Jefes de Crédito

Jefes de Cobranza

POLITICAS

- 1) Cualquier cuenta con atraso menor a 150 días, puede ser reestructurada a petición del cliente con un pago inicial, con tasa de interés normal firmando un pagare y bloqueando la cuenta con código “M”. Estas cuentas, una vez liquidadas podrán ser desbloqueadas y reinstaladas al momento de su liquidación.
- 2) Solo se puede reestructurar una cuenta al 50% de interés, cuando su atraso sea menor a 150 días y bloqueándola con código “R”, en los siguientes casos:



- a. Cuando se trate de una tercera persona que pague la cuenta del titular
- b. En el caso de cargos fraudulentos y que el cliente absorba una parte de ellos.
- c. En caso de solvencia económica precaria (cliente perdió el empleo, se jubilo, tuvo un accidente, etc.)

Nota: Cuando estas cuentas sean liquidadas no podrán ser desbloqueadas, ni se reinstalaran en el uso del crédito.

- 3) Solo se puede reestructurar una cuenta con tasa de interés “cero” cuando su atraso sea menor a 150 días y bloqueándola con código “R”, en los siguientes casos:

- a. Fallecimiento del titular o del cónyuge económicamente activo.
- b. Insolvencia extrema.
- c. Convenio de pago de cargos fraudulentos
- d. Cuando esta sea la única forma de recuperar el adeudo.

Nota: Cuando estas cuentas sean liquidadas no podrán ser desbloqueadas, ni se reinstalaran en el uso del crédito.

- 4) Todas las cuentas con atraso mayor a 150 días, no se reestructurarán, pero si se puede hacer convenio con las mismas condiciones de las reestructuras, excepto que no se ponen las cuentas al corriente y no se reinstala la línea de crédito aun después de su liquidación.

- 5) En los casos cuando el cliente tenga 2 o más cuentas podremos hacer la fusión a través de este procedimiento.

- 6) Para toda reestructura se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Firmara pagare con nuevas condiciones de pago
- b. Actualización de datos
- c. Presentar identificación



- 7) Cada una de las cuentas reestructuradas deberán estar soportadas por el pagare y copia de su identificación, así como comentarios a detalle de porque se está reestructurando la cuenta, en la pantalla de trabajo OCAL.
- 8) Se le solicitara al cliente un aval cuando tengamos dudas de la solvencia económica del cliente.

TRAMITE

Jefe de Cobranza

- 1) Solicita al cliente un pago mínimo del 10% del saldo total de la cuenta para hacer la reestructura
- 2) Sobre el saldo remanente de la cuenta se calcula el pago mensual según el plazo y posibilidades del cliente.

Cliente que reestructura

- 3) Firmara un pagare de acuerdo a las condiciones de la reestructura que se esté haciendo, llenando todos los espacios que se mencionan a continuación:
 - a. Cantidad en número y letra del saldo a pagar
 - b. La tasa de interés que se convino
 - c. El numero de pagos mensuales convenidos
 - d. La fecha del primer pago, así como la fecha del último
 - e. La cantidad que pagara mensualmente en número y letra



- f. Lugar y fecha de donde se hace la renegociación
- g. La firma del cliente que deberá de coincidir con la identificación
- h. El nombre completo del cliente y domicilio particular incluyendo teléfono
- i. Todos los datos del obligado solidario, cuando proceda

Jefe de Cobranza

- 4) Realizara la aplicación contable del cambio de condiciones, a través de las transacciones 404 completándola con la 304.
- 5) Bloquea la cuenta con el código “M”, cuando se trate de reestructuras a tasa completa y con el código “R” cuando la tasa sea al 50% ó al 0%.

Los planes que se deberán utilizar son los siguientes:

- Plan 450XX reestructura sin intereses (45009,45013,45018)
- Plan 500XX reestructura al 100% de intereses (50013,50018,50024)
- Plan 550XX reestructura al 50% de intereses (55013,55018,55024)

Los espacios con XX son para poner en ellos el plazo convenido con el cliente, respetando siempre los plazos de la empresa.

- 6) Guardar por separado los expedientes de las cuentas reestructuradas, cuidando que tengan el original del pagare, así como copia de la identificación del cliente perfectamente legible.
- 7) Revisar mensualmente todas las cuentas reestructuradas para verificar cumplimientos y que no existan compras después de la reestructura.



DISPOSICIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LA REESTRUCTURA.

- 1) Todas aquellas cuentas reestructuradas que presenten hasta 59 días de atraso serán enviadas a la fila de trabajo del jefe de cobranza, quien decide si debe gestionar por el gestor telefónico o por el domiciliario, según sea el caso.

- 2) Las cuentas que se ubiquen entre 60 y 149 días de atraso, las debe trabajar el jefe de cobranza, quien a su juicio, podrá hacer una asignación anticipada a un despacho.

A continuación se presenta “Carta de Beneficios de la Reestructuración de Cuentas de Crédito” que se le hace llegar al cliente por medio del gestor domiciliario.

CARTA DE BENEFICIOS DE LA REESTRUCTURACION DE CUENTAS DE CREDITO

1. Se pone la cuenta al corriente
2. Primer pago para el siguiente mes
3. La mensualidad será más baja que la actual
4. Evitamos cargos adicionales como son:
 - Intereses moratorios
 - Gastos de cobranza
5. Actualizar historial de pagos (historial crediticio)
6. Plazos para pagar a 13, 18 y 24 mensualidades
7. Evitar la cancelación permanente de su línea de crédito
8. Evitar que pase de ser cliente a deudor de la empresa
9. Evitar ser boletinado en Buro de Crédito
10. Evitar la cobranza con despacho jurídico
11. No se pierde antigüedad y tampoco línea de crédito



12. Evitar cerrarse las puertas para la solicitud de crédito en:

- Tiendas departamentales
- Sociedades de crédito
- Créditos hipotecarios
- Tarjetas de crédito bancarias
- Créditos automotrices
- Préstamos personales
- Cajas populares

IMPORTANTE: SI DESEA LIQUIDAR SU CUENTA, DURANTE EL MES DE JUNIO DEL 2008, PODRA RECIBIR UN DESCUENTO DEL 12% DE SU SALDO (dependiendo de las condiciones de su cuenta), SIEMPRE Y CUANDO EL PAGO SE REALICE EN UNA SOLA EXHIBICION

A continuación se presenta esquema de reestructura



SANEAMIENTO DE CREDITOS VENCIDOS EN UNA EMPRESA COMERCIAL

REESTRUCTURACION DE CUENTA

Cuenta: 3000000123456 Fecha: 06/06/2008
Nombre: SERGIO GARCÍA PACHECO Saldo: \$12,956.26
Calle: FRANCISCO LANZAGORTA # 300 Corte: 06/07/2008
Colonia: GUADALUPE VICTORIA C.P.: 58190
Ciudad: MORELIA, MICH. Tel.: 3336645
Plazo/meses 24 I. Mensual: 3.82%

INTERES NORMAL SIN SEGURO

CALCULO ESTIMADO DE PAGOS

Table with 6 columns: FECHA DE PAGO, INTERES, PAGO CAPITAL, PAGO MENSUAL, SALDO. Rows 1-24 showing payment schedule from 06-Ago-08 to 06-Jul-10.

ELABORO

Nota: En este documento, pueden faltar los intereses generados durante el último mes.



RESTRUCTURACION DE CUENTA

Por medio de la presente solicito la reestructura de mi cuenta de crédito **No.3000000123456** con saldo de **\$ 12,956.26** a favor de la empresa; en virtud de no tener liquidez en este momento para pagar el saldo vencido que mantengo hasta el día de hoy.

Me comprometo a liquidar el adeudo de mi cuenta de crédito con pagos mensuales sucesivos a partir del 06-agosto-08 y que no podrán ser inferiores a la cantidad de **\$845.78** por concepto de capital e intereses. El adeudo total, deberá quedar liquidado a más tardar el **06-julio-10**

Para garantizar el cumplimiento de este adeudo, firmo un titulo de crédito de los denominados **PAGARE**.

Atentamente

SERGIO GARCIA PACHECO

PAGARE

Morelia, Mich; a ____ de _____ del ____

Debo y pagare incondicionalmente a la orden de la empresa S.A. de C.V., en la ciudad de Morelia, Mich. y/o en cualquier otra ciudad de la República Mexicana que se me requiera, la cantidad de **\$ 12,956.26**

El presente titulo de crédito causara un interés mensual del 3.63% mas I.V.A sobre el importe total de este pagare, y en caso de incumplimiento, además un interés moratorio mensual del 4.50% mas I.V.A



Nombre: **SERGIO GARCIA PACHECO** ACEPTO
Calle: **FRANCISCO LAZARGORTA # 300**
Colonia: **GUADALUPE VICTORIA**
Ciudad: **MORELIA, MICH.**
Teléfono: **3336645** C.P.**58190** FIRMA_____

❖ COBRANZA EN CALLE

PERSONAL INVOLUCRADO

Jefe de Cobranza
Encargado de Cobranza
Jefe de Recursos Humanos

POLITICAS

1. La cobranza en calle siempre se hará basada en el respeto, educación, servicio y calidad hacia el cliente
2. La cobranza en calle solo se hará en las cuentas de crédito cuando:
 - a. No exista teléfono de contacto con el cliente
 - b. El cliente haga caso omiso a la cobranza telefónica
 - c. La telefonista acuerde con cliente pasar por el pago a su domicilio o al empleo
3. Las cuentas que salgan a calle deberán ser mayores a \$ 400.00 con una morosidad de 60 a 149 días y con una anticipación a su fecha de corte de cuando menos 10 días
4. Toda cuenta que salga a calle deberá ser autorizada previamente por el Jefe / Encargado de cobranza; pues de lo contrario no se reconocerá la visita y tampoco se le comisionara.



RESPONSABILIDADES

El Gestor Telefónico (2do. Nivel) es responsable:

- a) Agotar los recursos básicos de cobranza telefónica, antes de solicitar una visita
- b) Proporcionar la mayor información posible al gestor domiciliario
- c) Sacar oportunamente las cuentas a visita (máximo 10 días antes del próximo corte)

El Gestor Domiciliario es responsable de:

- a) Mantener la calidad y el servicio propio de la empresa, en su gestión de cobranza
- b) Hacer diariamente la mayor cantidad de visitas posibles.
- c) Aplicar los principios básicos de cobranza en las visitas que haga.
- d) Manejarse con honestidad y disciplina.
- e) Ejercer la cobranza domiciliaria como complemento y en continuidad de la cobranza telefónica

El Jefe / Encargado de Cobranza es responsable de:

- a) Autorizar la visita después de haber revisado la gestión
- b) Asegurarse que la información proporcionada por el gestor al sistema sea productiva
- c) Entregar a tiempo las cuentas de crédito para visita domiciliaria
- d) Asegurarse que los itinerarios de visitas sean óptimos
- e) Garantizar el buen nivel de productividad y eficiencia de la cobranza en calle
- f) Mantener un excelente nivel de servicio y respeto en la gestión domiciliaria
- g) Apoyar en calle la gestión de los saldos importantes
- h) Autorizar el pago de comisiones del gestor domiciliario solo cuando:
 - La cuenta fue autorizada previamente para visitarse
 - Haya evidencia de la gestión domiciliaria



- El pago ya fue posteado y no fue cancelado posteriormente por cheque devuelto

TRAMITES OPERATIVOS

A.- Asignación

Gestor telefónico (2do. Nivel)

- 1) Seleccionar a lo largo del día las cuentas que saldrán a visita, dando prioridad a los saldos altos y morosidades avanzadas
- 2) Al final de la jornada imprime las pantallas de OCAL del sistema de cobranza y escribe sobre estas la información relevante que pueda servir para localización del cliente o para enriquecer la gestión
- 3) Entregar las impresiones con sus anotaciones al Jefe / Encargado de Cobranza, para su revisión y autorización

Jefe / Encargado de Cobranza

- 4) Si la visita es autorizada, firma casa una de las impresiones y anota en la pantalla OCVI del sistema de Cobranza que se autorizo la visita y se la entrega al Gestor Domiciliario
- 5) Si decide que no debe de salir a calle, en la línea de “memo” anotara las razones y las instrucciones que debe seguir el gestor telefónico para complementar la gestión de cobranza



B.- Zonificación

Jefe / Encargado de Cobranza

- 6) Determinar conjuntamente con sus gestores domiciliarios el perímetro de la ciudad, de tal manera que todas las cuentas caigan dentro de esa demarcación serán visitas locales y el resto foránea; a fin de que en las visitas foráneas se paguen gastos de transportación y en ciertos casos hasta viáticos

- 7) En función de la densidad de las cuentas a visitar, define zonas dentro del perímetro local y determine la frecuencia con que se visitara cada una. Aplica este mismo procedimiento para las foráneas, considerando distancias y medios de transporte, de tal manera que estas pequeñas zonas permitan visitar a un mayor número de clientes en el menor tiempo y con desplazamientos mínimos.

C.- Visita diaria

Gestor Domiciliario

- 8) Al recibir las impresiones de la pantalla OCAL para visita, las archivara según el día correspondiente al que se visitara, de acuerdo al itinerario vigente, con lo cual tendrá una zona diaria que visitar, por lo que él y el Jefe / Encargado de cobranza revisaran las cuentas del día y se marcaran las prioridades (saldos, cortes, morosidad, etc.)

NOTA: La cantidad de visitas depende de la ciudad y perímetros, pero en promedio se deben de efectuar entre 12 y 20 visitas diarias



- 9) En su recorrido diario considera el lugar y el horario de mejor contacto en cada cuenta, para así realizar recorridos óptimos en resultados y tiempos

- 10) En la cuenta que sea visitada define el problema del atraso, actualiza los datos del cliente para futuro contacto telefónico y obtiene el respectivo pago

- 11) Comenta con el Jefe / Encargado de Cobranza las cuentas que no sean definidas bajo los parámetros aquí establecidos, para determinar las acciones a seguir en esa cuenta en particular

- 12) Una vez terminada su jornada de trabajo en calle, vacié el resultado de sus visitas en la pantalla OCAL del sistema de cobranza en la línea "memo" y llena el **"Reporte diario de visitas"** y se lo entrega al Jefe / Encargado de Cobranza para que lo firme y se archive



A continuación se muestra el formato del Reporte Diario de Visitas que llena el gestor domiciliario

REPORTE DIARIO DE VISITAS								
GESTOR _____		HORA SALIDA _____		HORA LLEGADA _____		FECHA _____		
No.	CUENTA	NUM DE VISITAS	HORA DE VISITA	RESULTADO				OBSERVACIONES
				PP	REC	AVISO	PAGO	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

Jefe / Encargado de Cobranza

13) Con la entrega del reporte diario de visitas, determina conjuntamente con el gestor domiciliario, las acciones a seguir en las cuentas visitadas, verifica que todas las visitas hayan cubierto los principios básicos de cobranza, los cuales se muestran a continuación:

- El cliente vive o no vive en el domicilio visitado
- Si no vive ahí, ¿Quién vive en ese domicilio?, ¿desde cuándo?, ¿Quién le informo?, etc.
- Si el cliente vive ahí, ¿a qué hora se localiza?, ¿se dejo recado?, ¿con quién se dejo?, ¿tiene teléfono donde localizarlo?, ¿teléfono de vecino?, etc.
- ¿Dónde trabaja?, (teléfonos)



- En general todos aquellos datos que ayuden a actualizar la información del cliente y faciliten el siguiente contacto.

- 14) Toma de los totales del “Reporte diario de visitas” las cantidades para ir acumulándolas en el “Reporte mensual de visitas”

D.- Devolución

Gestor Domiciliario

- 15) Un día después de la fecha de corte, revisa todas las cuentas, para verificar si tuvieron movimiento de pago o no. Devuelve al Jefe / Encargado de Cobranza las cuentas que no tuvieron pago para que determine la acción a seguir.
- 16) Si la acción a seguir es continuar visitando la cuenta, reiniciar el procedimiento de asignación descrito en la sección A.
- 17) Obtiene la firma del Jefe / Encargado de Cobranza en la impresión de las pantallas correspondientes, con el objeto de certificar que si tuvieron pago y de esta manera poder se comisionadas a fin de mes, conservando copia de dichas impresiones para su control.
- 18) Si se requiere visitar una cuenta nuevamente, solicitar al gestor telefónico que hacer el procedimiento de asignación, pues de lo contrario, aunque se siga gestionando la cuenta y se obtenga pago, no se pagara esa cuenta, por carecer de autorización vigente.



E.- Pago de Comisiones

Gestor Domiciliario

- 19) Al termino del mes elabora un listado con todos y cada uno de los pagos que obtuvo durante el periodo y le anexa las copias de la pantalla OCAL debidamente autorizadas y los entrega al Jefe / Encargado de Cobranza.

Jefe / Encargado de Cobranza

- 20) Revisa cada una de las cuentas que le presente el gestor y firma en el listado que le presentaron de conformidad, o en su caso hace las correcciones pertinentes en dicho listado.
- 21) Elabora un memorando dirigido a Recursos Humanos para informar el monto de las comisiones a que se hizo acreedor el gestor domiciliario.



SANEAMIENTO DE CREDITOS VENCIDOS EN UNA EMPRESA COMERCIAL

A continuación se presenta esquema del Reporte Mensual de Visitas

REPORTE MENSUAL DE VISITAS							
GESTOR: _____							
MES: _____ ALMACEN: _____							
DIA	HORAS EN CALLE	TOTAL DE VISITAS	PROMESAS	RECADOS	AVISOS	PAGOS TOTALES RECIBIDOS	
						CANT	IMPORTE
1	7:00:00	21	3	13	5	3	\$4,300.00
2	7:00:00	18	2	12	4	7	\$65,750.00
3						4	\$14,270.99
4	DESCANSO					5	\$10,415.24
5	7:00:00	25	4	14	7	1	\$3,768.09
6	7:00:00	25	3	19	3	4	\$22,303.12
7	7:00:00	25	9	10	6	5	\$15,770.40
8	7:00:00	25	4	14	7	1	\$600.00
9	7:00:00	24	3	14	7	8	\$35,309.00
10	7:00:00	25	6	14	5	7	\$14,070.00
11						5	\$20,951.00
12	DESCANSO					4	\$9,944.44
13	7:00:00	25	6	11	8	7	\$16,438.58
14	7:00:00	20	6	10	4	9	\$23,350.00
15	7:00:00	24	2	10	12	2	\$2,700.00
16	7:00:00	23	3	17	3	4	\$15,343.00
17	7:00:00	25	2	16	7	5	\$21,789.07
18	7:00:00	24	6	13	5	4	\$10,800.00
19						6	\$23,778.88
20	DESCANSO					6	\$10,920.00
21						2	\$2,400.00
22						0	\$0.00
23	VACACIONES					3	\$7,800.00
24	7:00:00	26	2	20	4	1	\$5,000.00
25	7:00:00	26	3	19	4	6	\$17,900.00
26	7:00:00	25	5	10	10	2	\$6,452.47
27	7:00:00	25	2	18	5	8	\$23,300.00
28	7:00:00	25	2	13	10	3	\$9,000.00
29	7:00:00	25	6	10	9	2	\$7,600.00
30	DESCANSO					9	\$31,200.00
TOTALES	140:00:00	481	79	277	125	133	\$453,224.28

DIAS TRABAJADOS	%PROMESAS VS. VISITAS	%RECADOS VS. VISITAS	% AVISOS VS. VISITAS	% PAGOS VS. VISITAS
20	16.42%	57.59%	25.99%	27.65%

RESUMEN DE PAGOS DE COMISIONES

ESTA INFORMACION DEBE DE COINCIDIR CON LA ENVIADA PARA EL PAGO DE COMISIONES

CUENTAS VISITADAS	# PAGOS TOTAL EN EL MES	IMPORTE RECUPERADO	IMPORTE DE COMISIONES
481	133	\$453,224.28	\$9,064.49



Se muestra el formato del memorándum que se le envía al departamento de Recursos Humanos de la empresa para el pago de las comisiones del gestor domiciliario.

MEMORANDUM

Morelia, Mich. a 03 de Julio del 2008.

DE : _____
JEFE DE COBRANZA

PARA : _____
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

ASUNTO: POR ESTE CONDUCTO LE HAGO LLEGAR LAS COMISIONES DE LA CARTERA VENCIDA RECUPERADA POR NUESTRO GESTOR DOMICILIARIO LIC. _____

CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO DEL 2008 POR UN TOTAL DE **\$9064.49** SOLICITANDO GIRE LAS INSTRUCCIONES NECESARIAS PARA QUE LE SEAN PAGADAS.

SIN OTRO PARTICULAS, GRACIAS.

A T E N T A M E N T E

JEFE DE COBRANZA

❖ CONTROL DE COBRANZA CON DESPACHOS

PERSONAL INVOLUCRADO

Jefes de Cobranza

Encargados de Cobranza

Subdirección Fiscal



POLITICAS

1. Todas las cuentas con morosidad mayor a 150 días de atraso se les pondrá de manera automática el código de bloqueo “A”, en el campo de bloqueos y serán manejadas con abogados y despachos externos, con el propósito de no incurrir en gastos adicionales de operación y que la empresa no ejerza directamente acción judicial en contra de los clientes deudores.
2. Todas las cuentas del sistema de Cobranza que acumulen 150 días serán asignadas automáticamente a una clase determinada, la cual estará asignada a un numero de fila puente denominada **“CUENTAS PARA ASIGNAR A ABOGADO”**. Las filas puente que debe haber son las siguientes:

FILA	DESCRIPCION
W	“Cuentas para Asignar Abogado”
X	Cuentas Devueltas de Primera Asignación”
Y	“Cuentas para Castigo” (castigo manual)
Z	“Cuentas Castigadas sin Asignación” (Pendientes de Cobro)

3. El tiempo aproximado que permanecerá una cuenta con un abogado es de 90 días sin pago. A juicio del Jefe / Encargado de Cobranza se podrá extender el plazo dejando evidencia en la pantalla de OCVI del nuevo plazo, para que se liquide o se devuelva dicha cuenta
4. Es responsabilidad del Jefe / Encargado de Cobranza que se registren en la pantalla OCVI todos los movimientos realizados cuando se asigna una cuenta, cuando se devuelve, cuando se reasigna y a quien; así como todas y cada una de las gestiones realizadas por él y por el despacho del abogado, verificando que exista por lo menos una “línea de memo” por cada una de estas acciones



5. De esta manera se tendrá la historia completa, lógica y secuencial de cada cuenta en cobranza que podrá ser consultada mediante la pantalla OCVI; cuya información servirá también como soporte de castigo
6. Las devoluciones de cuentas hechas por los despachos deberán estar acompañadas de una Cédula de Incobrabilidad y de cualquier documento que tenga en su poder como pagares, convenio, contratos, etc.
7. Es responsabilidad del Jefe / Encargado de Cobranza, reasignar las cuentas con otro despacho o abogado, hasta lograr la recuperación del adeudo o bien hasta agotar todas las instancias disponibles y decretar la imposibilidad del cobro
8. En el curso de la cobranza la cuenta podrá ser castigada contablemente, independientemente de que este en proceso de cobro, pero esto no implica de ninguna manera que se suspenda la cobranza ni que se tenga que cambiar la comisión pactada
9. De acuerdo con el contrato de prestación de servicios las comisiones y asignaciones serán las siguientes
 - a. Primer asignación por 90 días al 15%
 - b. Segunda y tercera asignación 60 días al 20%
 - c. Cuarta asignación estando la cuenta castigada 40%
10. Solo los despachos contratados para cobranza de cartera castigada tendrán el honorario.
11. del 40% pero solo podrán recibir cuentas en sus filas de trabajo, cuando la cuenta ya fue castigada y además cuando ya fueron cobradas por lo menos por otros dos despachos distintos anteriormente.



TRAMITES OPERATIVOS

A.- Asignación de cuentas con abogado

Jefe / Encargado de Cobranza

1. Reasignar diariamente las cuentas de la fila puente “Cuentas para Abogado” a los despachos seleccionados para la primera cobranza, buscando siempre que esta asignación sea equitativa, que no rebase la capacidad del despacho y que sea acorde con los resultados de recuperación obtenidos en los meses anteriores.
2. El Jefe / Encargado de Cobranza debe llevar un control de las asignaciones a cada despacho, para no exceder el numero de cuentas que puede llevar cada uno y para el cobro de las comisiones de cada despacho.
3. Imprime la pantalla de OCAL del sistema de cobranza y la entrega al abogado a la brevedad posible.

B.- Reasignación de cuentas devueltas

Jefe / Encargado de Cobranza

1. Cuando una cuenta es devuelta por el abogado o se exige su devolución por concluirse el termino establecido en la política, realizara la reasignación a la fila puente denominada “**Cuentas Devueltas**”. Posteriormente reasigna dicha cuenta a un abogado diferente.
2. Para reasignar una cuenta deberán seguirse también los puntos señalados en el apartado A.- Asignación de cuentas con abogados.
3. Al contar ya con la primera cedula de devolución se deberá iniciar el expediente del soporte para el castigo y cuando la cuenta tenga ya el bloqueo



“K” también se deberá bloquear la cuenta con “I” en el segundo campo de bloqueo.

4. Si una cuenta es devuelta por segunda ocasión y si ya se encuentra de estatus de castigada se puede pasar directamente a la fila del despacho de cartera castigada

C.- Reportes e Informes

Abogados

1. Cada mes entregaran un reporte de las gestiones de cobranza ejercidas con todas las cuentas de crédito en su poder, incluyendo las que están pagando y las que están devolviendo en ese periodo. En los casos en que el abogado ya trabaja en línea no será necesario que entregue su reporte mensual ya que todas sus gestiones deberán estar capturadas en el sistema.

Jefe / Encargado de Cobranza

2. Revisa los reportes para conocer los avances en la cobranza y registra un resumen de las gestiones realizadas en la línea de “memos” de la pantalla OCAL, anotando al inicio la leyenda “abo informa” y registra la entrada del código de acción ABO que reprograma la cuenta a 30 días.
3. Revisa la fila del despacho en la pantalla OCQI del sistema de cobranza, de tal forma que las cuentas que tienen fecha de trabajo vencida, son aquellas en que no ha recibido reporte o no han sido trabajadas recientemente y será necesario aclarar con el despacho así omitió informarnos o no tiene la cuenta en su poder.
4. En el sistema de cobranza, se deben registrar todas las gestiones de cobranza, desde que la cuenta se atraso por primera vez y durante todo el periodo que se



encuentre atrasada. Esta información permite que la cobranza sea secuencial y progresiva.

Estos registros de gestión, son también un soporte en caso de incobrabilidad, por lo que deberán conservarse accesibles en el sistema de cobranza por un periodo no menor de 5 años.

D.- Actividades de Supervisión

El Jefe / Encargado de Cobranza deberá realizar las siguientes tareas

1. Verificar cada mes las cuentas con saldo menor a \$ 400.00 para evaluar una posible bonificación. Si el cliente ya tiene varios meses sin pagar y se considera una cobranza incosteable para el abogado, es preferible bonificar el saldo que insistir en su recuperación extrajudicial.
2. Revisar cada mes todas las cuentas para asegurarse que todas las cuentas con código de bloqueo "A" ó "K" estén debidamente asignadas en las filas de abogados que correspondan.
3. Revisar cada mes las fechas de asignación de las cuentas en poder del abogado, solicitar la devolución de la cuenta cuando la fecha de asignación es superior a 90 días y no hay pagos ni convenio o autorizar una extensión del plazo para cobrarse.

A continuación se presenta carta de devolución de cuenta en poder de abogados, en la primera asignación.



NOMBRE DEL BUFETE JURICO

**DIRECCION DEL BUFETE
JURIDICO**

REPORTE DE DEVOLUCION

MORELIA, MICH. A 20 VEINTE DE AGOSTO DEL AÑO 2008

NOMBRE DE LA EMPRESA

DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

NUMERO DE CUENTA:

NOMBRE CTE:

DOMICILIO:

SALDO:

Con relación a la cobranza que me fue encomendada a cargo del cliente en referencia, con el adeudo citado en la presente, se manifiesta lo siguiente:

Realice las gestiones tendientes a la recuperación del crédito que se adeuda a favor de **NOMBRE DE LA EMPRESA S.A. DE C.V.**, por el importe mencionado, constituyéndome en el domicilio del cliente mismo que me fue proporcionado por ustedes, resultado lo siguiente; **IMPOSIBILIDAD PRACTICA DE COBRO:**

Al requerir extrajudicialmente el pago de lo debido no se obtuvieron resultados positivos, ello a pesar de que se logro tener contacto con el(la) deudor (a) en algunas ocasiones en su domicilio o bien vía telefónica para lo cual el (la) titular siempre quedo en comparecer ante nosotros a realizar un convenio o algún pago parcial a la cuenta, sin embargo jamás cumplió con ninguna de las promesas referidas, se le dejaron recados tanto en su trabajo como con sus familiares pero hasta el momento solo ha dejado entrever una firme renuencia a cumplir con su compromiso de pago formalmente contraído pues así como no ha comparecido a estas oficinas tampoco se ha presentado a ninguna de las cajas de la empresa a realizar algún pago directo; en tal razón es que se determino por parte de este Despacho extender esta carta o constancia de **INCOBRABILIDAD POR NEGATIVA DE PAGO.**

Se extiende la presente conforme a lo dispuesto por la fracción VI del artículo 29 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta y artículo 25 del reglamento de la propia Ley; y en atención a que el crédito cuya cobranza he gestionado es incobrable.

Quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración al respecto.

A T E N T A M E N T E

NOMBRE Y DIRECCION DEL BUFETE



❖ COBRANZA DE CHEQUES DEVUELTOS

PERSONAL INVOLUCRADO

Dirección de almacén
Jefes de Cobranza
Encargado de Cobranza
Oficina de Cobranza en México
Jefes de Crédito
Caja Principal

ANTECEDENTES

Por estrategia de la empresa, las cuentas bancarias “**concentradoras**” para depósito de la cobranza, son registradas en el Distrito federal. Se reciben cheques tanto para abono a cuenta de crédito como para el pago de mercancía; de los cuales, un mínimo porcentaje resulta devuelto por diferentes motivos. La mayoría de estos por fondos insuficientes.

Tan pronto como se identifica los cheque como “no cobrables”, son cargados a la cuenta concentradora, sin embargo el proceso que realiza el banco para regresarnos el cheque devuelto, está resultando bastante largo y difícil de controlar, ya que en algunos casos el documento es enviado por el banco a la ciudad donde fue girado y en otros es entregado en las oficinas en México donde se maneja dicha cuenta concentradora.

Este proceso ha ocasionado demoras en la recepción de cheques devueltos, retrasos en la conciliación de documentos, que no se bloqueen las cuentas con oportunidad en el sistema y que no se actualicen las cuentas de crédito rápidamente. Por este motivo la empresa decidió negociar con el banco que entregue el 100% de los cheques



devueltos a las oficinas en México, mejorando así su registro y distribución, además de acelerar los bloqueos correspondientes.

NORMATIVIDAD

Oficina de Cobranza en México

1. Identifica los documentos no cobrados, a través del reporte “Estado de Cuenta Relación de Cheques Devueltos” y obtiene los datos de las cuentas bancarias emisoras, así como de la aplicación del importe del cheque en el sistema de cobranza
2. Hace los bloqueos correspondientes, en base a la información disponible, aun cuando no se tenga físicamente el cheque devuelto
3. Bloquear en el sistema de cobranza la cuenta bancaria con la que se emitió el cheque devuelto y que fue utilizado como medio de pago. De esta manera, esa cuenta bancaria ya no será recibida para abonos a cuenta ni para compras con cheque.
4. Bloquear en el sistema de cobranza la cuenta de crédito con la empresa, cuando el cliente haya entregado un cheque para abono a cuenta, evitando que dicho cliente compre con cargo a su tarjeta de crédito, hasta que reembolse a la empresa los importes correspondientes.
5. Efectuar el cálculo de la indemnización que cobra la empresa por concepto del perjuicio ocasionado, así como cargar al cliente la comisión que cobra el banco por el cheque devuelto.
6. Recolectar diariamente los cheques emitidos a favor de la empresa que fueron recibidos en cualquier almacén de la República Mexicana y que fueron devueltos por diversas causas.
7. Enviar los cheques devueltos a las plazas correspondientes, cuando sean entregados por el banco.



Jefe de Cobranza

1. Localizar al cliente e informarle que el banco devolvió su cheque, notificándole también los importes adicionales que deberá cubrir por concepto de la comisión que cobra la empresa y la respectiva comisión bancaria.
2. Realizar las gestiones que sean necesarias para recuperar el importe de un cheque devuelto y su respectiva comisión, cuando un cliente lo haya utilizado para el pago de mercancías.
3. Entregar al cliente el original del cheque devuelto, en el momento que reciba el ticket original que cubra el respectivo pago.

TRAMITES OPERATIVOS

A.- Recolección diaria de documentos

Oficina de Cobranza en México

1. Recibe diariamente el reporte “Estado de Cuenta Relación de Cheques Devueltos” a través de la banca electrónica
2. Acude cada día a las oficinas del banco en México donde se concentran los cheques y recibe los emitidos a favor de la empresa que fueron devueltos para cualquiera de las plazas, firma de recibido.
3. Separa los cheques devueltos de cada plaza. Los coteja contra el reporte de cheques devueltos previamente contabilizados y los envía a los Jefes de Cobranza.



B.- Cheques devueltos presentados para Abono a Cuenta

Oficina de Cobranza en México

1. Bloquea la cuenta de cheques en el sistema de cobranza para evitar que se acepte otro documento al tarjeta habiente, hasta que regularice su situación de pagos.
2. Mediante una aplicación interna genera un formato “Movimiento Diario a Clientes”, el cual tiene asignado un folio que le permitirá ejercer un adecuado control interno para estos efectos. Anexa dicho formato al original del cheque devuelto.
3. Bloquea la cuenta de crédito con la empresa, mediante el código “D” (Cheque Devuelto), para evitar que el tarjeta habiente realice otra compra hasta que regularice su situación de pagos.
4. Carga a la cuenta del cliente los importes del cheque devuelto, el 20% del mismo por concepto de indemnización a la empresa, así como el monto de la respectiva comisión bancaria.

A continuación se muestra un ejemplo numérico

Importe cheque devuelto		\$ 8,919.00
Indemnización	20%	\$1,783.80
empresa		
Comisión bancaria		\$ 172.50
Total cargo a cuenta		\$10,875.30

NOTA: Queda a criterio del Jefe / Encargado de cobranza, condonar el 20% del cheque devuelto, como comisión de la empresa; ya que si la causa fue “falta de fondos” es totalmente imputable al cliente, pero si la causa es falta de firma, fecha errónea, no está a nombre de la empresa, etc. Hay una falla en el proceso, imputable a la empresa.



Además debe evaluarse el desempeño del cliente, ya que a la empresa le interesa más conservar un buen cliente que cobrar la indemnización del 20%

5. Registra los datos del cheque devuelto como: banco, importe, numero de documento y causa de devolución
6. Envía los cheques devueltos a las plazas para que se ejerza la gestión de cobranza.

Jefe / Encargado de Cobranza

7. Por medio de la pantalla OCQI del sistema de cobranza revisa diariamente la fila de trabajo que corresponde a los cheques devueltos y realiza la respectiva labor de cobranza con el cliente, independientemente que aun no tenga el documento devuelto en su poder.

Cliente

8. A la brevedad posible acude a la tienda y realiza el pago derivado del cheque devuelto, independientemente que el documento rechazado por el banco le sea entregado después.
9. Entrega el ticket de pago en el departamento de cobranza y recibe el original de su cheque devuelto.

Jefe / Encargado de Cobranza

10. Desbloquea la cuenta de crédito con la empresa, en el sistema de cobranza, en cuanto reciba la constancia del pago



11. Desbloquea también la cuenta bancaria del cliente, del sistema de cobranza.

12. Anexa el ticket de pago a una copia del cheque devuelto y la archiva para su control.

NOTA: Si el cliente se niega a pagar el cheque devuelto, se asignara el total del saldo de la cuenta a un abogado externo.

C.- Cheques devueltos presentados para Compra de Mercancía

Oficina de Cobranza en México

1. Bloquea la cuenta de cheques en el sistema de cobranza, para evitar que se acepte otro documento al tarjeta habiente, hasta que regularice su situación de pagos.
2. Envía los cheques devueltos a las plazas para que se ejerza la gestión de cobranza.

Jefe / Encargado de Cobranza

3. Realiza diariamente la gestión de cobranza para cada uno de los cheques devueltos que recibe de las oficinas de cobranza en México, poniéndose en contacto con los respectivos clientes
4. Si el cliente se presenta a saldar su adeudo, elabora un “Recibo de Pago” y se lo entrega al cliente para que pague en la Caja Principal.

Caja Principal

5. Recibe el dinero y sella el recibo de pago, conserva el original y entrega la copia al cliente.
6. Ingresa al Libro de Caja el importe del cheque devuelto mediante el siguiente registro contable.



D / C	CUENTA	ASOCIADO	CONCEPTO	CTO.COST./BENE.
D	100200XX		CAJA	
C	11890000	200166	DEUDORES DIVERSOS	

7. En caso de haber cobrado el 20% de indemnización, realiza también el siguiente registro contable:

D / C	CUENTA	INDIC.IMPTO.	CONCEPTO	CENTRO/BENEF
D	100200XX		CAJA	
C	44000012	A2	Ingresos Varios por Recuperación Cheques IVA traslado. 15%	33030X0XX0

8. En caso de haber cobrado la comisión bancaria correspondiente, realiza además el siguiente registro contable:

D / C	CUENTA	INDIC.IMPTO.	CONCEPTO	CENTRO/COSTE
D	100200XX		CAJA	
C	51100002	V2	Gastos financieros por comisión bancaria IVA acreditaba. 15%	1164000000

Cliente

9. Entrega la copia del Recibo de Pago al Jefe / Encargado de Cobranza y recibe a cambio su cheque devuelto



Jefe / Encargado de Cobranza

10. Desbloquea la cuenta de cheques en el sistema de cobranza.
11. Anexa la copia del Recibo de Pago a una copia del cheque devuelto y los archiva para su control.
12. Si el cliente se rehúsa a saldar su adeudo, turna el caso con el despacho de abogados externos.
13. Si el primer despacho logra recuperar el adeudo, recibe el efectivo del cliente para que sea ingresado a través de la Caja Principal.
14. Sin embargo, si después de esta instancia el cliente se sigue resistiendo a pagar su adeudo, recibe del despacho un “Dictamen de Incobrabilidad” y lo turna a un segundo despacho de abogados externos.
15. Si el segundo despacho logra recuperar el adeudo, recibe el efectivo del cliente para que sea ingresado a través de la Caja Principal.
16. Si finalmente después de esta instancia no se logra que el cliente pague, recibe del despacho otro “Dictamen de Incobrabilidad” y castiga a resultados el importe del cheque devuelto.

❖ CODIGOS DE BLOQUEO REESTRINGIDOS EN CUENTAS DE CREDITO

PERSONAL INVOLUCRADO

Jefes de Cobranza

Jefes de Crédito

Dirección de Almacén

Oficina de Cobranza en México



CODIGOS DE BLOQUEO REESTRINGIDOS

Código "A" – Cuenta con Abogado

1. Este código se pone automáticamente a los 150 días de morosidad y solo por excepción podrá ponerse manualmente antes de los 150 días de atraso. Significa que la cuenta ha sido asignada o está por asignarse a un despacho externo para gestionar su recuperación. Este código debe de ir en el campo 1.
2. Los efectos que produce en la cuenta son los siguientes:
 - a. La cuenta deja de generar intereses y gastos de cobranza
 - b. Suspende la emisión de estados de cuenta
 - c. Genera honorarios al despacho asignado por todos los pagos registrados durante el periodo de asignación
 - d. El cliente queda boletinado en el Buro Nacional de Crédito como cuenta asignada a un despacho de cobranza
3. Está prohibido quitar este bloqueo ó volver a aperturar otra cuenta al cliente, ya que estas cuentas presentan un alto riesgo de incobrabilidad, además de que han generado costos adicionales para su recuperación y dejaron de producir ingresos por concepto de intereses.
4. Este código solo podrá ser removido por la Oficina de Cobranza en México.

Código "K" – Cuenta Castigada

1. Este código de bloqueo se pone automáticamente en el campo 1 una vez que las cuentas son castigadas por el sistema.
2. El código de bloqueo "K" desplaza al bloqueo "A" que previamente fue puesto en la cuenta.



3. Enfila las cuentas a la clasificación de cuentas castigadas pendientes de soporte, conservándola con el despacho que la tiene asignada.
4. Los efectos que produce en la cuenta son los siguientes:
5. La cuenta continua sin generar intereses ni gastos de cobranza
6. Continua sin emitir estados de cuenta
7. Genera los honorarios al despacho asignado por todos los pagos registrados durante el periodo de asignación.
8. El cliente queda boletinado en el Buro Nacional de Crédito como quebranto
9. La cuenta aparece en el sistema de crédito y cobranza con saldos informativos, sin acumularse en los importes de cartera vencida.
10. Se crea un registro espejo de los importes castigados por cada segmento y concepto, el cual permanece sin cambios, hasta que la cuenta es depurada del sistema

11. Si un cliente con código “K” se presenta a pagar, el efectivo debe de abonarse al número de cuenta correspondiente.
12. En caso de que un cliente con código “K” solicite su saldo, deberá remitirlo al departamento de crédito o cobranza para atenderlo.
13. Cuando un cliente con código “K” solicite su saldo y este nos lo presente en “0” ceros, no se le informara, se deberá de confirmar con la Oficina de Cobranza en México si efectivamente el cliente ya liquidó su adeudo.
14. Este código no podrá ser removido por el departamento de cobranza.
15. La recuperación de estos saldos se reflejara en la Oficina de Cobranza en México en los estados financieros como “Recuperación de Castigos”.

Código “I” – Cuenta Castigada Con Soporte Completo

1. Este código de bloqueo se pone manualmente en el campo 2 una vez completado el soporte de las cuentas castigadas.
2. Los efectos que produce en la cuenta son los siguientes:



- a. Las cuentas se enfilan automáticamente a la clasificación de cuentas castigadas con soporte completo
 - b. Continúan con el despacho de abogados, hasta terminar su periodo de asignación.
3. Está prohibido quitar este bloqueo por los departamentos de cobranza ya que se utiliza para separar las cuentas con soporte completo, de las que no lo tienen.

Código “D” – Cuenta Con Cheque Devuelto

1. Este código de bloqueo se pone manualmente por la Oficina de Cobranza en México en el campo 2 al momento de hacer el cargo del cheque devuelto.
2. Significa que la cuenta tiene uno o varios cheques devueltos pendientes de pago.
 1. Los efectos que produce en la cuenta son los siguientes:
 - a. Las cuentas se enfilan automáticamente a la clasificación de cuentas con cheques devueltos.
 - b. Al intentar comprar de nuevo el cliente con la tarjeta de crédito en la pantalla aparece la leyenda “cheque devuelto” e impide la compra.
 2. Este código de bloqueo se deberá quitar por el Jefe de Cobranza, una vez pagado el cheque, la indemnización del 20% y la comisión bancaria.
 3. El importe de la indemnización podrá ser bonificado, de acuerdo a la política establecida, pero no la comisión bancaria

Código “F”- Cuenta Fraudulenta



1. Este código de bloqueo se pone manualmente por el Jefe de Cobranza en el campo 2, al momento de detectar un fraude, ya sea por apertura una cuenta de crédito con datos y documentos falsos o por falsificación de firmas.

2. Los efectos que produce en la cuenta son los siguientes:
 - a. La cuenta se enfila automáticamente a la clasificación de cuentas fraudulentas
 - b. Al intentar comprar de nuevo el con la tarjeta de crédito en la pantalla aparece la leyenda “cta. fraudulenta” e impide la compra.
 - c. Este código de bloqueo podrá quitarse por los Jefes de Cobranza, únicamente en los casos en que el cliente pague el importe fraudulento y debe permanecer en las cuentas de apertura fraudulentas, aun cuando se recuperen los adeudos pendientes.

Código “V”- Cuenta Reciente Con Pago Con Cheque

1. Este código de bloqueo se pone automáticamente por el sistema de crédito en el campo 2 al momento de recibir un pago con cheque en una cuenta de apertura reciente, con el objetivo de prevenir fraudes.
2. Significa que la cuenta tiene una antigüedad menor de 6 meses y recibió un pago con cheque mayor a \$ 5,000.00.
3. Los efectos que produce en la cuenta son los siguientes:
 - a. La cuenta se enfila a la clasificación de cuentas de apertura reciente que pagaron con cheque.
 - b. Al recibir la tarjeta para una nueva compra aparece el mensaje “pasar a crédito” e impide la compra.
4. Este código de bloqueo se quita automáticamente por el sistema, 10 días después de haber recibido el pago.



❖ CASTIGO DE CUENTAS DE CREDITO

PERSONAL INVOLUCRADO

Jefe de Cobranza

Jefe de Crédito

Oficina de Cobranza en México

DEFINICIONES

Cuentas Castigada.- Con las cuentas de crédito que se aplican contra la reserva de cuentas incobrables, una vez que a concluido su proceso automático o manual de la cuenta.

Morosidad.- Numero de meses vencidos que registra una cuenta de crédito

Recency.- Numero de meses transcurridos desde que se recibió un pago, que represente cuando menos el 5% del mínimo a pagar registrado en cuenta.

Castigo Manual.- Inicio por personal de la Oficina de Cobranza en México, a solicitud del Jefe de Cobranza y por motivos de: Cliente Fallecido, Máxima Recuperación o Fraude.

Castigo Automático.- Producto de acciones automatizadas, generadas por el sistema y que basados en ciertos parámetros, hace que una cuenta sea castigada.



RESPONSABILIDADES

Jefe de Cobranza

1. Reunir el soporte de todas las cuentas castigadas, consistente en:
 - a. Una cedula de incobrabilidad del abogado o despacho que trabaje la cuenta donde se dictamina la razón de la imposibilidad práctica de cobro.
 - b. Impresión de las pantallas OCAL Y OCVI (memos) del sistema de Cobranza donde estén las últimas gestiones realizadas.
 - c. En caso de fallecimiento del titular de la cuenta, copia certificada del acta de defunción.
 - d. Original o fotocopia del contrato de crédito y cualquier otro documento que demuestre el origen de dicho crédito (comprobante de domicilio, de ingresos, identificación, etc.)
 - e. De manera opcional, cualquier otro documento (fianza, pagare, registro de firma, cédulas de incobrabilidad adicionales, etc.), que forme parte del otorgamiento de crédito o del soporte de cobranza.
2. Bloquear con código "1" en el campo 2 todas las cuentas castigadas que dispongan de soporte completo.
3. Es muy importante que el Jefe de Cobranza haga el soporte y bloqueo con código "1" en el menor tiempo posible, con posterioridad al castigo manual o automático de la cuenta.
4. Custodiar el soporte de las cuentas castigadas, por lo menos durante los siguientes 10 años.
5. Enviar cada mes a la Oficina de Cobranza en México una relación con el debido soporte de las cuentas que califican para ser castigadas manualmente, es decir, que sin reunir los requisitos para un castigo automático, requieren que se pasen a incobrables, por tratarse de clientes fallecidos sin posibilidad de cobro, de máxima recuperación o de fraudes.



Esta relación deberá acompañarse de: acta de defunción, convenio de máxima recuperación o documentación que acredite el fraude.

Oficina de Cobranza en México

1. Verificar que todas las cuentas castigadas tengan un proceso de cobranza consistente. La cobranza debe de ser secuencial, ordenada y progresiva; y solo se puede suspender cuando se han agotado absolutamente todas las posibilidades de cobro.
2. Supervisar que las cuentas castigadas dispongan del soporte completo, ocupando el menor tiempo posible, entre la fecha del castigo (bloqueo con código "K") y la fecha del soporte (del bloqueo con código "I").
3. Verificar en sus visitas que las cuentas castigadas pendientes de soporte, estén en trámite de completarlo y que se continúe la gestión de cobro hasta agotar las posibilidades.
4. Cuidar la correcta aplicación de esta política y decidir sobre cualquier situación no prevista en la misma.
5. Elaborar informe contable de castigos por plaza, para su presentación a la Dirección General y Dirección de Finanzas y Administración.
6. Autorizar y procesar los castigos manuales, conservando la documentación de soporte necesaria.

ASPECTOS GENERALES

1. El castigo se procesa en forma automática, una vez cumplidos los parámetros de morosidad y "recency" establecidos en el sistema.
2. Para que el castigo se realice, se llevara a cabo varias etapas que se identifican por medio de estatus numéricos.
3. Los estatus de castigo son los siguientes:



- 0 = Sin proceso de Charge Off
- 1 = Potencial
- 2 = Pendiente
- 3 = Manual
- 4 = Bloqueado
- 5 = Inicial (completado automáticamente)
- 6 = Inicial (completado manualmente)
- 9 = Cuenta abandonada

PROCESO AUTOMATICO DE CASTIGO

Las etapas del proceso automático de castigo son las siguientes

1. **Potencial “1”** Cuentas que en su última fecha de corte registraron simultáneamente una morosidad de 9 y un recency de 3 o mayor. Estas dos condiciones son necesarias para que las cuentas inicien el proceso automático de castigo.
2. **Pendiente “2”** Ingresan a este estatus todas las cuentas que en su fecha de corte anterior, registraron estatus de patencia y que en su actual fecha de corte registraron una morosidad de 9 y un recency de 3 o mayor.
3. Durante las etapas de Potencia y Pendientes el proceso de castigo se interrumpiera, si la cuenta recibe un pago que represente el 5% o más del importe a pagar en el mes, entonces el estatus de castigo es puesto nuevamente en “0”.
4. **Inicial “5”** El siguiente del corte de la cuenta o el siguiente día 30 del mes todas las cuentas que tengan estatus de castigo Pendiente “2”, pasaran a la etapa inicial. En este momento se completa el castigo y se generan los siguientes cambios en las cuentas.
 - a. El status de castigo cambia de “2” a “5” pantallas de cobranza
 - b. El límite de crédito es puesto en cestos, pantallas de cobranza
 - c. La clasificación del crédito se modifica a M6



- d. Se registra la fecha de castigo, pantallas de cobranza
 - e. Se registra la razón de castigo automático (C1) en todas las cuentas castigadas, independientemente de la causa del castigo
 - f. El código de razón de cobranza cambio de “5” a “8” cuenta en charge off
 - g. Se crea un saldo espejo en las pantallas de cobranza por cada plan y concepto de capital, interés financiero, gastos de cobranza, etc.; mismo que permanecerá inalterable hasta que la cuenta sea depurada del sistema.
 - h. Se genera la transacción monetaria de castigos C500 por el total del saldo castigado.
 - i. Se bloquean las cuentas con el código de bloqueo “K” en campo 1.
 - j. Se genera el reporte de cuentas castigadas
5. Todas las cuentas castigadas automáticamente tendrán la misma razón de castigo “C1”, independientemente de la causa que lo origine.

PROCESO MANUAL DE CASTIGO

1. En caso de fallecimiento, máxima recuperación y fraude, la oficina de cobranza en México podrá castigar manualmente esta cuenta, antes de que cumplan los parámetros establecidos en el sistema.
2. Los códigos de razón de castigo manual son los siguientes:
 - F1 = Fallecido
 - F2 = Máxima recuperación
 - F3 = Fraude
3. En caso de fallecimiento del titular de la cuenta, si no existe comprador autorizado, solo se requiere la copia certificada del acta de defunción.
4. En caso de máxima recuperación, se requiere como soporte del castigo una evidencia del convenio celebrado con el cliente (copia) o una relación escrita de los bienes recibidos que fueron aplicados a la cuenta y con los cuales se considera finiquitada.



5. En caso de fraudes, se requiere también soportar la cuenta con los documentos suficientes que acrediten que se trata de un fraude y que por ese motivo, no se puede seguir un proceso regular de cobranza.
6. Los fraudes que corresponden a este apartado, son los que se generan por la apertura de un crédito con documentación falsa o robados y que tenemos la evidencia suficiente para acreditarlo de esta manera, por esa razón no se sigue un proceso normal de cobro.
7. En todos los casos de castigo manual es la oficina de cobranza en México quien deberá conservar los soportes necesarios que justifiquen el castigo de la cuenta.
8. **Final "9"** La oficina de cobranza de México determinara en qué momento las cuentas castigadas serán depuradas del sistema.
9. Al momento de la depuración se generan los siguientes cambios
 - a. El estatus de castigo cambia de "5" a "9" (castigo automático)
 - b. El estatus de castigo cambia de "6" a "9" (castigo manual)
 - c. Se imprime reporte de cuentas castigadas abandonadas.

SECUENCIA DE ACTIVIDADES

Jefe de Cobranza

1. Recibe la relación de cuentas castigadas en el mes, e identifica las que tienen soporte completo y las bloquea con código "I" en campo 2.
2. El soporte que debe tener es el siguiente:
 - a. Tener cedula de incobrabilidad del abogado o despacho que trabajo la cuenta donde se dictamina la razón de la imposibilidad práctica de cobro.
 - b. Impresión de las pantallas OCAL Y OCVI (memos) del sistema de Cobranza donde estén las últimas gestiones realizadas.



- c. En caso de fallecimiento del titular de la cuenta, copia certificada del acta de defunción o evidencia del pago por la aseguradora.
 - d. Original o fotocopia del contrato de crédito y cualquier otro documento que demuestre el origen de dicho crédito (comprobante de domicilio, de ingresos, identificación, etc.)
 - e. Cualquier documento adicional devuelto por el abogado como: boletas de venta, pagares, convenios, cedula de incobrabilidad adicionales, etc.
3. Identifica las cuentas con soporte incompleto, verifica que estén asignadas a un despacho y rebajar el soporte faltante en el menor tiempo posible.
 4. Conservar y archivar la relación mensual de cuentas castigadas, así como el soporte de cada cuenta por un periodo de 10 años.
 5. Aun cuando no hay una fecha límite para reunir el soporte de cada cuenta castigada, efectúa el seguimiento necesario, apoyándose en el reporte mensual de cuentas castigadas para que todas las cuentas estén debidamente soportadas, una vez terminados los tiempos estipulados de asignación de cuentas a despachos que es de tres meses aproximadamente.
 6. Aun cuando las cuentas tengan ya el soporte mínimo requerido para castigo, continua complementándolo el expediente con las posteriores cédulas de devolución de los despachos que continúen la labor de cobranza.

Oficina de Cobranza en México

1. Revisa que las cuentas cumplan con lo establecido en esta política, que se haga el bloqueo "I" de las que tienen soporte completo y que se recabe el soporte de las incompletas.
2. Verifica que se lleve a cabo el castigo automático, de acuerdo a los parámetros establecidos, que se generen los listados correspondientes y los envíe a cada plaza.



NOTA:

1. Únicamente la oficina de cobranza en México puede aplicar castigos manuales.
2. El código de bloqueo “K” no deberá quitarse por ningún motivo
3. Esta política deberá ser revisada cada vez que existan cambios fiscales.

❖ COBRANZA DE CUENTAS DEL PERSONAL DE CASA

PERSONAL INVOLUCRADO

- Jefes de Cobranza
- Jefes de Crédito
- Jefes de Recursos Humanos

DEFINICION

Reestructura; es hacer un cambio de las condiciones de venta a crédito originalmente pactadas, ante la imposibilidad de cumplimiento por parte del empleado.

RESPONSABILIDADES

Oficina de Cobranza en México

1. Supervisar la recuperación de la cartera vencida del personal de casa.
2. Mantener actualizado el procedimiento de cobranza para cuentas de crédito del personal de casa.

Jefes de Cobranza

1. Gestionar las cuentas que registren vencimiento de 30 días.
2. Elaborar las reestructuras de las cuentas de crédito de empleados que lo soliciten.



3. Capturar las reestructuras en el sistema de cobranza y bloquear las cuentas con código de bloqueo "M".
4. Bloquear con código de bloqueo "S" las cuentas de crédito del personal separado de la empresa.
5. Asignar a despachos externos las cuentas vencidas del personal separado de la empresa, cuando se determine que no puede ser cobrada de manera interna.
6. Cuidar que no se castiguen las cuentas de empleados vigentes.

Jefes de Recursos Humanos

1. Descontar a través del respectivo finiquito los adeudos del personal que se separe de la empresa.
2. Recibir del departamento de cobranza el formato de autorización para descuento y copia del pagare de las cuentas reestructuradas por el personal de la plaza.
3. Programar en el sistema de nominas los importes a descontar para la liquidación de la reestructura.
4. Aplicar a las cuentas de crédito los pagos retenidos al personal que tiene cuenta reestructurada.
5. Avisar de inmediato al departamento de cobranza de los empleados que causen baja de la empresa para el bloqueo de las cuentas de crédito.
6. Proporcionar al personal de cobranza información de los empleados separados para realizar labor de localización y cobranza.

DISPOSICIONES GENERALES



1. Cualquier asunto no previsto en este procedimiento, deberá consultarse con la Oficina de Cobranza en México para que se tome una decisión al respecto.

SECUENCIA DE ACTIVIDADES

A.- Cobranza de cuentas

Jefes de Cobranza

1. Diariamente revisa su fila de trabajo y gestiona las cuentas de empleados vigentes y personal separado con vencimiento mayor de 30 días.
2. Bloquea con códigos de bloqueo "S" y "B" las cuentas del personal separado de la empresa, para evitar que las continúen utilizando.
3. Bloquea con código "A" las cuentas de personal separado y asignara a un despacho de cobranza desde el vencimiento de 90 días, dependiendo de la dificultad para su recuperación.
4. Gestiona internamente las cuentas de empleados vigentes y por ningún motivo las envía a despachos externos.
5. Evita castigar las cuentas de empleados vigentes.
6. Gestiona telefónicamente los saldos menores a \$ 400.00 de empleados separados y al vencimiento de 90 días bonificara dichos importes con la clave 430.

Jefe de Recursos Humanos

7. Cuando un empleado sea separado por la empresa, le descontara del respectivo finiquito el saldo total de la cuenta de crédito.
8. Solo cuando se trate de renunciaciones voluntarias, negociara la apertura de una cuenta de cliente y realizara el traspaso del saldo de la cuenta de casa a la nueva cuenta.



9. Notificara al jefe de cobranza las bajas del personal y los importes descontados por finiquito, para aplicar a la respectiva cuenta de crédito.

B.- Reestructura de cuentas

Jefe de Cobranza

1. Solicita a los empleados activos un anticipo del 10% del saldo de la cuenta, aunque también podrá reestructurar sin pago alguno, cuando el empleado no pueda cubrir dicho anticipo.
2. En toda reestructura solicita al empleado un comprobante del domicilio particular vigente.
3. Realiza los traspasos correspondientes, utilizando los planes autorizados para reestructura de 13, 18 y 24 mensualidades.
4. Bloquea con código de bloqueo "M" en campo 2.
5. Para el personal separado de la empresa les podrá reestructurar la cuenta con un anticipo del 10% y la presentación de un aval, cuando por alguna razón su finiquito no alcanzara a cubrir el monto total del adeudo.
6. Revisa mensualmente que se hayan aplicado los pagos a las cuentas de crédito reestructuradas.
7. Desbloquea las cuentas de crédito que fueron pagadas, de acuerdo al plazo otorgado.
8. Las cuentas de crédito que llegaron al vencimiento de 15 días, solo podrán desbloquearse con autorización de la oficina de cobranza en México.

Jefe de Recursos Humanos



9. Recibe del departamento de cobranza copia del formato de autorización para descuento vía nomina, firmando de recibido.
10. Captura en el sistema de nomina los importes a descontar, de acuerdo al formato de autorización, firmado por el empleado.
11. Abona los descuentos realizados a las cuentas de crédito, quincenalmente o mensualmente, de acuerdo a la forma de pago del empleado.

A continuación se presente el esquema básico de la Reestructuración de Cuenta de Empleados.

REESTRUCTURACION DE CUENTA

Cuenta: Empleado: R.F.C. Fecha:



SANEAMIENTO DE CREDITOS VENCIDOS EN UNA EMPRESA COMERCIAL

Razon Social:

Nombre: Saldo:

Importe Letra:

Calle: Corte:

Colonia: C.P.:

Ciudad: Tel.:

Plazo(meses) I. Anual: **24.10%** I.Mensual: **2.01%**

Plaza: Departamento:

50% DE INTERESES CON SEGURO

CALCULO ESTIMADO DE PAGOS

	FECHA DE PAGO	INTERES	PAGO CAPITAL	PAGO MENSUAL	SALDO
Pago 1	30-Jul-08	117.24	126.00	243.24	5594.53
Pago 2	30-Ago-08	112.36	130.88	243.24	5351.29
Pago 3	30-Sep-08	107.47	135.77	243.24	5108.05
Pago 4	30-Oct-08	102.59	140.65	243.24	4864.81
Pago 5	30-Nov-08	97.7	145.54	243.24	4621.57
Pago 6	30-Dic-08	92.82	150.42	243.24	4378.33
Pago 7	30-Ene-09	87.93	155.31	243.24	4135.09
Pago 8	28-Feb-09	83.05	160.19	243.24	3891.85
Pago 9	30-Mar-09	78.16	165.08	243.24	3648.61
Pago 10	30-Abr-09	73.28	169.96	243.24	3405.37
Pago 11	30-May-09	68.39	174.85	243.24	3162.13
Pago 12	30-Jun-09	63.51	179.73	243.24	2918.89
Pago 13	30-Jul-09	58.62	184.62	243.24	2675.65
Pago 14	30-Ago-09	53.74	189.50	243.24	2432.4
Pago 15	30-Sep-09	48.85	194.39	243.24	2189.16
Pago 16	30-Oct-09	43.97	199.27	243.24	1945.92
Pago 17	30-Nov-09	39.08	204.16	243.24	1702.68
Pago 18	30-Dic-09	34.2	209.04	243.24	1459.44
Pago 19	30-Ene-10	29.31	213.93	243.24	1216.2
Pago 20	28-Feb-10	24.43	218.82	243.24	972.96
Pago 21	30-Mar-10	19.54	223.70	243.24	729.72
Pago 22	30-Abr-10	14.66	228.59	243.24	486.48
Pago 23	30-May-10	9.77	233.47	243.24	243.24
Pago 24	30-Jun-10	4.89	238.36	243.24	0

ELABORO

Nota: En este documento, pueden faltar los intereses generados durante el último mes.

RESTRUCTURACION DE CUENTA



Por medio de la presente solicito la reestructura de mi cuenta de crédito **No.65000061350** con saldo de **\$ 4,585.42** a favor de la empresa; en virtud de no tener liquidez en este momento para pagar el saldo vencido que mantengo hasta el día de hoy.

Me comprometo a liquidar el adeudo de mi cuenta de crédito con pagos mensuales sucesivos a partir del **30-Jul-08** y que no podrán ser inferiores a la cantidad de **\$278.14** por concepto de capital e intereses. El adeudo total, deberá quedar liquidado a más tardar el **30-jun-10**

Para garantizar el cumplimiento de este adeudo, firmo un titulo de crédito de los denominados **PAGARE**.

A t e n t a m e n t e

LETICIA MEJIA TENA

PAGARE



Morelia, Mich; a ____ de _____ del ____

Debo y pagare incondicionalmente a la orden de la empresa S.A. de C .V. en la ciudad de Morelia, Mich. y/o en cualquier otra ciudad de la República Mexicana que se me requiera, la cantidad de \$ **4,585.42**

El presente titulo de crédito causara un interés mensual del 1.75% mas I.V.A sobre el importe total de este pagare, y en caso de incumplimiento, además un interés moratorio mensual del 4.50% mas I.V.A

Nombre: **LETICIA MEJIA TENA**

ACEPTO

Calle: **LUIS JURADO # 222**

Colonia: **INF. RAFAEL CARRILLO**

Ciudad: **MORELIA, MICH.**

Teléfono: **3334455**

C.P.58300

FIRMA_____

RESTRUCTURACION DE CUENTA



PRESENTE

Hago de su conocimiento que mantengo un adeudo que asciende a la cantidad de **\$4,585.42 CUATRO MIL QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS 42/100 M. N.** Mas sus accesorios con la empresa, consecuencia de la diversas adquisiciones y disposiciones en efectivo al amparo de mi tarjeta de Crédito No. **65000061350** Por razones estrictamente personales he convenido con la empresa que cubriré el total de mi adeudo en **24** pagos fijos mensuales por la cantidad de **\$278.14** ó **48** pagos fijos quincenales por la cantidad de **\$ 139.07** durante todo el tiempo en que subsista mi adeudo con la empresa, incluyendo los accesorios que el mismo pueda generar.

A efecto de dar cumplimiento oportuno al compromiso que adquirí con la empresa, les doy mi instrucción y consentimiento para que una vez que me hayan efectuado los descuentos de Ley, de la cantidad neta que resulte como pago neto de mi nomina, se sirvan efectuar en mi nombre y por cuenta mía, los pagos arriba citados a favor de esta empresa, referenciando los mismos para que sean acreditados a mis adeudo y posteriormente depositar el remanente de mi nomina en la cuenta bancaria señalada para tal efecto.

De igual manera amplio mi mandato y les doy mi instrucción y consentimiento para que si en lo futuro por cualquier razón dejo de prestar mis servicio para esta empresa, del finiquito que me pueda corresponder, se sirva efectuar en mi nombre y por cuenta mía, el pago del saldo total pendiente de pagar a favor de la empresa, referenciando el mismo para que sean acreditados a mi adeudo y posteriormente entregarle el remanente.

MORELIA, MICH a _____ de _____ del _____

A T E N T A M E N T E

LETICIA MEJIA TENA

No. De Empleado: **5566**

R.F.C.: **METL820813**

III.- CONCLUSIONES



Al hacer un estudio sobre el comportamiento del crédito, encontramos que existen algunas irregularidades desde el momento del otorgamiento, por lo que podemos comentar que al otorgar el crédito mediante la comprobación de ingresos, por medio de recibos de nomina o bien por aval (esposo), no se hace un correcto análisis de la capacidad de pago del solicitante, no se analiza sus compromisos ya contraídos como pueden ser (renta, colegiaturas, mantenimiento de casa, etc), se le da un crédito que rebasa la capacidad de pago y que al momento de utilizarlo lo pone en riesgo de caer en una insolvencia económica grave como cliente, dado que se le reporta en el Buro Nacional de Crédito y a la empresa porque ese crédito mal analizado tiene una tendencia a ir a la reserva para cuentas incobrables.

Cuando se otorga el crédito por medio de Tarjeta de Crédito Bancaria ó Comercial, el error pudiera ser mayor, dado que la empresa lo que hace es una análisis único del comportamiento del solicitante con otros créditos, obtiene un promedio de ellos y otorga un crédito malo, porque no se analizo que el solicitante ya tiene otras deudas con otras tarjetas de crédito y también debe de solventar otros gastos, como los que se comentaron en el párrafo anterior y que de nuevo están poniendo al solicitante en riesgo de caer en una insolvencia económica y dañar su imagen ante el Buró Nacional de Crédito. A esto cabe mencionar que al solicitante no se le hace una investigación domiciliaria para valorar su modo de vida y que al igual a las referencias no se le investiga de una forma personal para corroborar que todo lo que el solicitante nos dice en el contrato de crédito sea verdad o no.

Cuando el crédito ya esta en morosidad, hablando de que desde que el cliente no paga un día después de su fecha de pago ya esta en mora, la cobranza empieza de una forma masiva, en donde no se le atiende al cliente de forma personal para evaluar desde un principio el motivo del atraso, sino que simplemente se le dejan los mensajes con familiares, en trabajo ó con grabaciones ya sea por los gestores telefónicos o bien mediante el uso de un robot que llamara a determinadas horas a determinados clientes y a teléfonos en específico, por lo que en ese nivel podemos decir que se pudiera



detener un mayor numero de clientes para que no avancen con su morosidad pero que por falta de atención especifica se vence mas el crédito.

Al llegar a la gestoria de segundo nivel en donde la atención a un cliente es de forma personalizada, en donde se debe de localizar al cliente por todos los medios que la empresa tenga a su alcance, involucrando la gestoria domiciliaria, para evitar que el crédito se cancele y pase a una cobranza con despachos externos y que eso a la empresa le cueste mas, aparte que seria el perder a un cliente y convertirlo en deudor, en este nivel el gestor es mas agudo en su trato, sus palabras deben de ser las correctas para que le haga saber al cliente que la empresa quiere y le puede apoyar a salir adelante con el adeudo, mediante los programas de recuperación como lo son las: bonificaciones, reestructuración de créditos, etc. evitando que se dañe su imagen y que el siga cayendo en una situación económicamente difícil para sanear ese crédito y muy probablemente otros, porque es muy sabido que si el cliente esta mal con su tarjeta de crédito en esta empresa es porque ya trae mal otras también. El gestor telefónico de segundo nivel debe de tener la capacidad de entender cuando el cliente necesita el apoyo y cual es el correcto, dado que de eso depende mucho que ese cliente no regrese a cobranza en unos cuantos meses.

Los procesos que en general maneja la empresa para la administración del departamento de cobranza considero que son los correctos que se tiene un buen manejo de ellos y que en conjunto con la oficina central de México se trata de minimizar el tiempo y por lo tanto agilizar el trámite que se le tenga que dar a un documento.



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE HIDALGO

FACULTAD DE CONTADURIA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

“SANEAMIENTO DE CREDITOS VENCIDOS EN UNA
EMPRESA COMERCIAL”

CASO PRÁCTICO

Que para obtener el título de:
CONTADOR PÚBLICO

Presenta:

P.C.P. MARTHA ELENA RANGEL ALVARADO

Asesor:

M. EN A. J. NOE ZARAGOZA INFANTE

Morelia, Mich

JUNIO DE 2009



INDICE

❖ MARCO TEORICO.....	4
❖ PLANTEAMIENTO DEL CASO PRACTICO.....	21
❖ SOLUCION AL CASO PRACTICO.....	24
❖ COMENTARIO FINAL.....	27



MARCO TEORICO



❖ OBJETIVOS

Establecer las actividades y responsabilidades del personal involucrado en la prevención, detección y tratamiento de fraudes, así como de reclamaciones por impugnación de compras o disposiciones de efectivo, que resulten de robo, extravió o clonación de tarjeta de crédito.

❖ PERSONAL INVOLUCRADO

- Director del Almacén
- Jefaturas de Cobranza
- Jefaturas de Crédito
- Jefe de Análisis de Fraudes
- Centro de Atención Telefónica



❖ DEFINICIONES

FRAUDE: artículo 386 del Código Penal Federal. Comete el delito de fraude el que engañando a uno o aprovechándose del error en que este se halla, se hace ilícitamente de alguna cosa o alcanza un lucro indebido.

Artículo 386 del Código Penal Federal. Al que libre un cheque contra una cuenta bancaria, que sea rechazado por la institución o sociedad nacional de crédito correspondiente, en los términos de la legislación aplicable, por no tener el librador cuenta en la institución o sociedad respectiva o por carecer este de fondos suficientes para el pago.

La certificación relativa a la inexistencia de la cuenta o a la falta de fondos suficientes para el pago, deberá realizarse exclusivamente por personal específicamente autorizado para tal efecto por la institución o sociedad nacional de crédito de que se trate.

No se procederá contra el agente cuando el libramiento no hubiese tenido como fin el procurarse ilícitamente una cosa u obtener un lucro indebido.

FLAGANCIA Sorprender al sujeto activo del delito en el momento de la comisión de la conducta delictiva, con las pruebas que acrediten su culpabilidad.

COMPRAS FRAUDULENTAS Son todas aquellas transacciones que se efectúen a una cuenta de crédito de esta empresa, sin conocimiento y autorización del titular de la cuenta y de la empresa. Se pueden presentar las siguientes modalidades

- A.- APERTURA DE CUENTAS DE CREDITO CON DOCUMENTACION FALSA.
- B.- COMPRAS CON TARJETA EXTRAVIADA O ROBADA.



- C.- COMPRAS DE MERCANCIA PAGADAS CON CHEQUEQUERAS CANCELADAS, ROBADAS O SIN FONDOS

- ❖ RESPONSABILIDADES POR PUESTO

JEFE DE COBRANZA

1. Bloquear la cuenta con código de bloqueo F en el segundo campo de bloqueo, desde el momento en que se tenga conocimiento del posible fraude.
2. Notificar al departamento de Prevención de Perdidas del almacén
3. Informar al jefe de Análisis de Fraude en las oficinas en la ciudad de México los datos de las cuentas sospechosas de fraude o identificadas como fraudulentas.
4. Realizar las gestiones de cobranza necesarias para recuperar el importe defraudado, utilizando para ello todos los elementos de investigación y cobranza a su alcance.
5. Reunir el soporte de las cuentas fraudulentas y enviarlo a las oficinas centrales para la integración de los expedientes y soporte del castigo.
6. Realizar convenios de bonificación de acuerdo a la empresa.

JEFE DE CREDITO

1. Dar cumplimiento a los elementos del otorgamiento del crédito.



2. Verificar la autenticidad de documentos presentados en la apertura de crédito, incluyendo visualización de las identificaciones originales, por medio de la lámpara de luz negra o de la maquina autenticadota de documentos.
3. Capturar oportunamente en el sistema de crédito y cobranza los reportes de robo o extravió de tarjeta de crédito, dejando evidencia del bloqueo y dando al cliente un numero de reporte.
4. Informar a las oficinas centrales en México de cualquier desviación en el procedimiento de ventas a crédito y operaciones dudosas.
5. Dar aviso al Jefe de prevención y Análisis de Fraude de las oficinas centrales en la ciudad de México de las aperturas de crédito con sospecha de fraude, para que se investigue y en su caso se prevenga al resto de los almacenes. Asimismo, reportar cualquier caso de fraude cometido con tarjeta de crédito extraviada, robadas o clonadas.

CENTRO DE ATENCION TELEFONICA

1. Recibir reportes de extravió o robo de tarjetas de crédito y bloquear la tarjeta reportada
2. Notificar al cliente en caso de compras fraudulentas, previas, solicitándole pase al departamento de Servicio al Cliente del almacén a presentar su queja por escrito y pedirle que presente una denuncia de hechos ante el ministerio publico
3. Proporcionar al cliente un número de reporte y registrarlo en su cuenta por medio del sistema de crédito, como una nota. (la nota permanecerá una año).



4. Informar a la Oficina Central en México de Cobranza de los casos fraudulentos detectados en la operación de ventas por teléfono e Internet.

❖ DISPOSICIONES APLICABLES PARA EL TRATAMIENTO DE FRAUDES

A.- Por robo o extravió de tarjeta

1).- Cuando el jefe de crédito, auxiliar o ejecutivo de atención telefónica reciba una reclamación por robo o extravió de tarjeta, deberá bloquear inmediatamente con código de bloqueo "E" el plástico, extraviado. Con código de acción "MANT" y deberá registrar el numero de reporte con el código de acción "NOTA" (la nota permanecerá un año).

2).- Si al momento del reporte resultara que la tarjeta ya fue utilizada indebidamente, se deberá proceder conforme a los siguientes lineamientos:

a).- Bloquear inmediatamente la cuenta de crédito con código de bloqueo "F" en el campo de "BLOQUEO 2", código de acción "BLOCK".

b).- Requerir al cliente una carta de inconformidad en la que especifique los importes y fechas de los cargos no reconocidos, anexando copia de su identificación oficial.

c).- Solicitar al cliente que presente denuncia de los hechos ante el ministerio publico de la demarcación en que resida o del lugar del robo.

d).- En el Distrito Federal canalizar al cliente con la Oficina Central de Cobranza. En el resto de los almacenes al departamento de cobranza dará seguimiento y tramite de la reclamación recibida.



e).- Al finalizar el trámite todos los documentos de soporte deberán concentrarse en la Oficina Central de Cobranza en México.

B.- Por apertura de crédito

1).- En cualquier departamento que se detecte este tipo de fraude se deberá:

a).- Notificar de inmediato al jefe de Prevención y Análisis de Fraudes.

b).- Cuando la solicitud aun no ha sido autorizada, capturar la solicitud con ingreso ceros, para que se decline la autorización de la cuenta y aplicar el escáner para poder visualizarla, a través del sistema content manager.

c).- En los casos en que el fraude haya sido consumado, se deberá enviar toda la documentación a la Oficina de Cobranza en México para su seguimiento y solución.

d).- Cuando haya fraude por suplantación de identidad, se solicitara al cliente una carta en la que manifieste su inconformidad, anexando copia de identificación oficial y se le requerirá que presente la denuncia ante el ministerio publico.

C.- Por cheques devueltos

1).- El Jefe de Cheque en la Oficina Central deberá notificar inmediatamente al Jefe de Prevención y Análisis de Fraudes, cualquier sospecha de fraude cometido con cheque para comparar información con la base de datos de la empresa y boletinar al cliente en el modulo de fraudes, así como iniciar las investigaciones procedentes.



D.- Convenios

1).- En compras no reconocidas por el cliente, el Jefe de Prevención y Análisis de Fraudes de Crédito, el Jefe de Crédito o el Jefe de Cobranza, podrán proponer bonificar el saldo reclamando, de acuerdo a los siguientes parámetros, una vez que se haya realizado la investigación correspondiente y se haya determinado la procedencia de la reclamación:

a).- Hasta el 100 por ciento de las compras fraudulentas a los clientes establecidos con buen manejo crediticio, que hayan reportado el robo o extravió, dentro de las 72 horas posteriores a las primeras compras.

b).- Hasta el 50 por ciento de las compras fraudulentas a los clientes establecidos que hayan reportado el robo o extravió, después de las 72 horas posteriores al fraude.

c).- Hasta el 100 por ciento de las compras fraudulentas, cuando en la comisión del fraude se presuma la participación de personal interno.

d).- Se deberá bonificar el 100 por ciento de las compras fraudulentas, cuando se trate de tarjeta "clonada"

e).- Se podrá bonificar hasta el 50 por ciento de las compras fraudulentas a clientes nuevos o intermedios, que hayan reportado el robo o extravió, dentro de las 72 horas posteriores a las primeras compras.

f).- No se realizara bonificación alguna por concepto de tarjetas robadas, cuando se trate de clientes con menos de 6 meses de antigüedad.



g).- A los clientes que hayan aceptado convenio y / o se les haya hecho bonificación de acuerdo a la presente política, se les podrá conservar como clientes, debiendo hacer un traspaso de cuenta, a una cuenta nueva de crédito.

h).- Serán canceladas las cuentas que no acepten convenios de pago.

i).- En caso de convenios, se podrán redocumentar los importes a cargo de los clientes, a plazos no mayores a 12 mensualidades sin intereses.

E.- Castigos y Bonificaciones

1).- En estos casos Análisis de fraudes deberá realizar las siguientes actividades:

a).- Aplicar la transacción 414 para la bonificación y ajuste del saldo correspondiente a las compras que resultan de un plástico clonado, recabar firma de autorización del Departamento de crédito, refiriendo dicha transacción a la Oficina Central de Cobranza en México, para su autorización.

b).- Aplicar la transacción 402 para el castigo de boletas correspondientes a las compras con plástico robado o extraviado y referir dicha transacción a la Oficina Central de Cobranza en México.

c).- Aplicar la transacción 412 en los casos de fraude de apertura de cuentas con documentos falsos y / o de suplantación de identidad, recabar firma de autorización del Departamento de Crédito, refiriendo dicha transacción a la Oficina Central de Cobranza, para su autorización.

2).- La Oficina Central de Cobranza será responsable de autorizar las transacciones 414, 402, 412, conservando hasta por 10 años la



documentación que soporte dichas bonificaciones, para el caso de auditorias internas, externas o fiscales.

❖ **DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA EL SOPORTE DE FRAUDES**

A).- Por Robo o Extravió de Tarjeta

- 1).- Contrato de apertura de crédito
- 2).- Registro de firma del titular y adicional
- 3).- Copia de la identificación oficial
- 4).- Carta de inconformidad
- 5).- Copia de la denuncia ante el ministerio publico
- 6).- Estados de cuenta con compras no reconocidas
- 7).- Copia de las boletas de venta no reconocidas
- 8).- Evidencia del reporte del robo de la tarjeta (pantalla de cobranza)
- 9).- Convenio firmado por el cliente (se firmara convenio cuando el cliente acepte pagar parte de las compras derivadas del fraude)
- 10).- Dictamen final del fraude o formato de bonificación de saldo

B).- Por Apertura de Crédito



- 1).- Contrato de apertura de crédito

- 2).- Registro de firma del titular y adicional
- 3).- Boletas originales

- 4).- Estados de cuenta

- 5).- Cheques originales, en caso de que se haya pagado de esta forma

- 6).- En el caso de que fuera suplantación de personalidad, se pedirá denuncia ante el ministerio público, comprobante de domicilio, e identificación para determinar que no es la persona que solicito el crédito.



❖ MEDIDAS DE PREVENCION

COMO PODEMOS DETECTAR UN FRAUDE Y PREVENIRLOS

SIEMPRE MANTENER LA MENTE ALERTA

COMUNICACIÓN CONTINUA CON PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS Y CON EL AREA DE FRAUDES

APLICAR LAS SIGUIENTES MEDIDAS DE PREVENCION.

1. VALIDAR DOCUMENTACION OFICIAL

- a) Credencial del IFE
- b) Pasaporte

Actualmente las credenciales del IFE son muy difíciles de falsificar. Pero también es cierto que es muy fácil obtener una credencial para votar con datos falsos, ya que solo necesitamos llevar nuestra acta de nacimiento, CURP, o dos testigos que nos identifiquen para obtenerla en cualquier modulo.

Sin embargo debemos de estar alerta en la fecha o año de registro que tiene la credencial de elector. Esta la podrá ubicar en la parte media derecha junto a la foto del ciudadano. Así entonces, si el año de registro es reciente y el ciudadano tiene una edad superior a los 25 años existe una altísima probabilidad que la credencial no contenga datos fidedignos.

Ejemplo:

Edad 44 años

Año de registro 2004 0

Ejemplo 2:

Año de registro 2002 00



En este ejemplo señala que el años de registro es 2002 y que es la primera credencial que se le entrega al ciudadano del 2002 a la fecha. Pero es la misma persona.

Es importante señalar que si detectamos un caso similar a los anteriores ejemplos no implica necesariamente la tentativa de fraude, solo nos indica que debemos valida al 100% todos los datos de la solicitud pues contiene el patrón común que utiliza el defraudador y pedir apoyo para más información.

PASAPORTES

En el formato emitido anterior al año 2002 se deberá verificar las siguientes medidas

- a) El año de la fecha de expedición debe coincidir con el número inicial de pasaporte en la parte derecha superior.
- b) En las páginas 16 y 17 deben de observarse 2 cabezas mayas viéndose de frente y en parte central aparece un hilo rojo a trasluz.
- c) La foto debe de ser con la frente descubierta.

En el formato actual

- a) La foto es digital y se debe apreciar en la parte izquierda y a trasluz en la parte derecha.
- b) Los escudos de los estados de Michoacán y Morelos deben de aparecer en las paginas 16 y 17
- c) En la parte final debe de aparecer un chac-mol.

2. VALIDAR COMPROBANTE DE INGRESOS

- a) debemos verificar infonavit (Internet)
- b) si son declaraciones de impuestos, verificar los datos del sello bancario y del sello caja registradora sean legibles.



- c) Verificar que las deducciones de impuestos sean proporcionales a los ingresos

Ejemplo:

Sueldo Quincenal	Impuesto Aproximado
\$3,000.00 a \$9,000.00	del 10 al 20%
\$10,000.00 a \$20,000.00	del 20 al 30%

- d) Si los ingresos manifestados son superiores a \$14,000.00 normalmente debe tener una cuenta apertura de cheques o de crédito con más de 6 meses de antigüedad. De no ser así y no contar con recibos de nomina para validar en infonavit, se sugiere mandar a investigación domiciliaria.

3. VALIDAR COMPROBANTES DE DOMICILIO

Se sugiere se den de alta en Telmex de forma individual para validar recibos de teléfono, con dicho acceso podrán consultar la sección blanca y amarilla por Internet.

Esto lo podrán hacer si tienen a la mano los dos últimos recibos del teléfono de su casa o de algún familiar, ya que necesitaran los números de folio que cada recibo tiene.

Para conseguir acceso deben de navegar en la pagina www.telmex.com.mx y seguir los pasos que ahí les indican para dar de alta un usuario y password nuevo.

Una vez obtenido el password de acceso pueden verificar en la sección blanca si el titular de cuenta tiene o no registrada una línea telefónica, o bien si el titular del recibo que tienen como comprobante de domicilio es realmente el propietario de dicho servicio.

4. EN APERTURAS DE CREDITO POR TCB

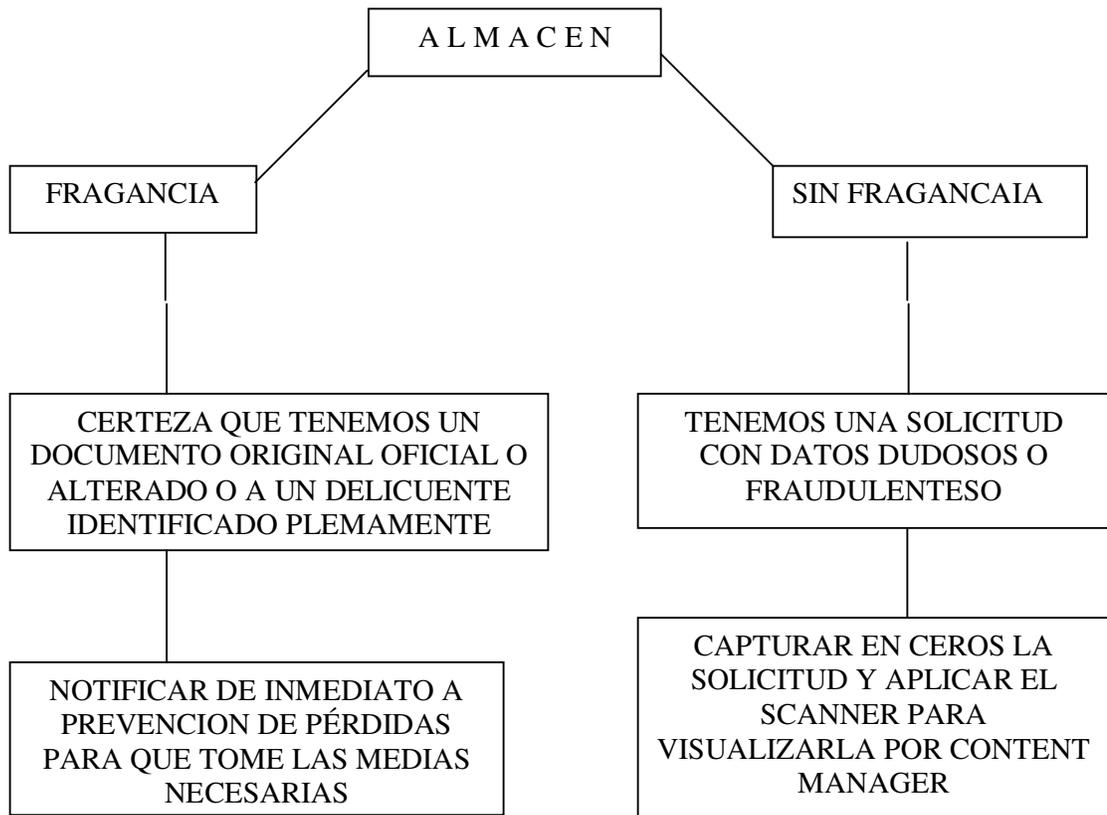
Se sugiere poner mucha atención al **SCORE** de buro de crédito:



- Verificar cuantas consultas ha tenido en los últimos 6 meses, mas de 4 es una señal de alerta.
- Verificar que el cliente no tenga mas de 3 créditos de reciente apertura
- Verificar que la tarjeta que nos exhibe tenga por lo menos 6 meses de manejo
- Verificar que los teléfonos de referencia no coincidan con los teléfonos de casa o empleo



QUE HACER CUANDO IDENTIFICAMOS UN FRAUDE



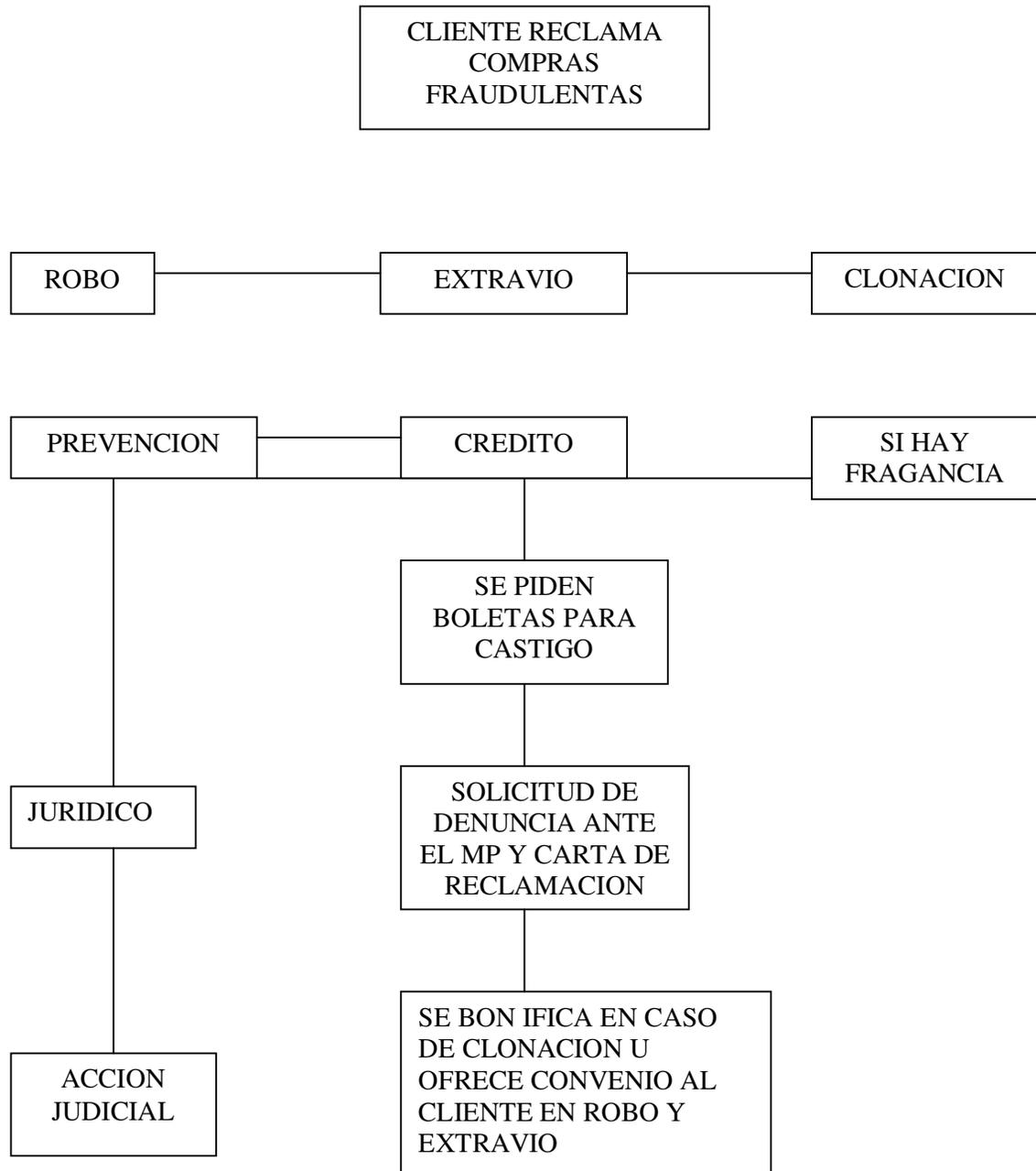


FRAUDE EN APERTURA DE CREDITO





FRAUDE EN COMPRAS NO RECONOCIDAS POR EL CLIENTE





PLANTEAMIENTO

DEL CASO

PRACTICO



Para el estudio de este tema relacionado con el fraude en las tarjetas de crédito departamentales y tomando como ejemplo muy en específico el fraude por el extravió o robo de la tarjeta, que es el mas común en estas empresas se tomo como ejemplo un fraude cometido con una tarjeta de crédito pero en la adicional.

Entendamos como adicional a toda aquella persona que tiene una extensión de la primer tarjeta que es otorgada por el tarjeta habiente titular de esta y que el adicional goza del mismo limite de crédito, que puede utilizar la tarjeta sin que se presente el titular para validar la firma del adicional y que esto puede ser una de las causantes de que exista tanto fraude en este ramo.

Por motivos de seguridad del cliente y porque toda la documentación requerida por la empresa para el tramite del fraude se trata de forma confidencial, por parte de la empresa se expondrá el tema omitiendo los nombres tanto del titular de la cuenta como de la adicional, persona en la que se comedio el ilícito.

En la documentación que requiere la empresa para el tramite y sustento del fraude se le requiere al tarjetahabiente como lo marca la política de la empresa, que se le entregue una carta de inconformidad de su puño y letra especificando los importes y fechas de los cargos no reconocidos por el, una copia de la denuncia de hechos ante el ministerio publico, ya que de esta forma es como se le entera a la empresa de cómo fue el robo o extravió de la tarjeta.

Esta persona informa a la empresa que el día 10 de diciembre a las 19:00 horas aproximadamente, se entera de que le hacia falta su cartera que se encontraba en el interior de su bolso, en dicha cartera portaba la tarjeta de crédito de la empresa, especifica que no tiene seguridad de que la cartera se la hayan robado o se le haya extraviado, pero que la ultima vez que utilizo la cartera fue para pagar.

Que de inmediato al darse cuenta del faltante de sus tarjetas, procedió a reportarlas a los bancos y a esta empresa departamental. Quedando asentado en esta empresa el reporte de extravió de tarjeta el día **11 de diciembre a las 12:14 horas con un saldo en la cuenta de \$ 38,850.42 con el folio 147488.**



Es en este momento que la esta empresa le hace saber al cliente por parte de personal autorizado de dicha empresa que personas hasta hoy desconocidas hicieron compras utilizando su tarjeta por la cantidad de \$ **29,997.40 (VEINTINUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS 40/100 M.N)**

Para exponer de una mejor forma el fraude cometido en esta cuenta de crédito, se anexaron copia de la cuenta del cliente, los movimientos que se realizaron en el sistema cuando fue reportada la tarjeta, copia del folio de cancelación firmado por el adicional y también las copias de las boletas de venta firmados por el defraudador y que el adicional no reconoce.

Haciendo el análisis de la cuenta podremos señalar que es un excelente cliente que su limite de crédito es muy bueno y muy amplio, que tiene arraigo con la empresa porque su cuenta fue apertura en el año 1993 y que desde entonces a mantenido un buen ritmo de pagos y compras, que para esta empresa departamental es básicamente lo fundamental para ir incrementando el crédito de forma automática.

En las boletas de venta no reconocidas por el cliente se pueden observar los montos de las ventas que la firma del falsificador es muy parecida a la de la adicional y cosa que se debe de mencionar por su importancia, es que en esta empresa departamental esta prohibido el pedir a al cliente una identificación oficial para corroborar la autenticidad de la firma y que efectivamente sea el cliente el que este haciendo la compra.



SOLUCION AL CASO PRÁCTICO



La solución de este fraude esta basado en las políticas de la empresa que después de ver y analizar los hechos y recopilar la documentación requerida, podemos señalar que en el párrafo **“D” que se refiere a los convenios con el cliente, nos indica lo siguiente:**

1).- En compras no reconocidas por el cliente, el Jefe de Prevención y Análisis de Fraudes de Crédito, el Jefe de Crédito o el Jefe de Cobranza, podrán proponer bonificar el saldo reclamando, de acuerdo a los siguientes parámetros, una vez que se haya realizado la investigación correspondiente y se haya determinado la procedencia de la reclamación:

a).- Hasta el 100 por ciento de las compras fraudulentas a los clientes establecidos con buen manejo crediticio, que hayan reportado el robo o extravió, dentro de las 72 horas posteriores a las primeras compras.

En el caso muy particular de este cliente podemos señalar que debido a que tiene un crédito con esta empresa excelente, tiene arraigo y lo que fue muy importante se hizo oportunamente la cancelación de la tarjeta, que aunque ya se había utilizado para compras, en base a las políticas se reporta a tiempo antes de las 72 horas establecidas.

Se exponen también los movimientos en el sistema de las compras que se realizaron, junto con los montos y la cancelación de los mismos

También se presenta el formato que se envía a la Ofician en México al Departamento de Fraudes para la bonificación de las compras no reconocidas.



Morelia, Mich a ___ de _____ del ____

At'n. Mariela Trujillo Gutiérrez
Departamento de Fraudes

Por medio del presente le hago llegar la documentación soporte correspondiente a la cuenta 30000008654548 a nombre de **GUSTAVO DIAZ RAMIREZ / BLANCA CECILIA CASTEÑAZO GUTIERREZ** para el tramite correspondiente a la bonificación del 100% de compras que no reconoce por **\$ 29,997.40** atendiendo las disposiciones aplicables para el tramite de fraudes con tarjetas robadas o extraviadas (política) en lo relativo a convenios. Se anexa documentación requerida.

Sin otro particular, gracias.

Atte.
L.A.E. Carlos Mejía Oseguera
Jefe de Cobranza



COMENTARIO

FINAL



Al realizar este trabajo de investigación sobre fraudes en esta empresa comercial departamental, que a lo largo de mi trabajo pude constatar que las mayores ventas que realiza son a través de su tarjeta de crédito y que aunque se ha tomado muchas medidas para prevenirlo desde lo que es la apertura del crédito, las validaciones que se hacen con relación a su domicilio, en su lugar de trabajo y en otras ocasiones con las referencias.

El fraude mas común es precisamente el tratado en este caso práctico, por robo o extravió de tarjeta. Que en muchas ocasiones el cliente no toma las medidas necesarias para evitar se haga mal uso de ella porque no la reporta a tiempo, porque ni cuenta se había dado que no tenía su tarjeta en su cartera, etc. Podremos mencionar muchas razones que da el cliente para informar de un extravió o robo de tarjeta para pedir con ello la bonificación total de las compras que no reconoce en su cuenta.

Pero en algunas de las ocasiones lamentablemente no se puede aplicar alguna de las bonificaciones, esto debido precisamente a la falta de responsabilidad del cliente para manejar una tarjeta. Porque la empresa le dice que si no la encuentra debe de reportar el extravió, que si la traía en su cartera y ya no la ve lo reporte de forma inmediata, esto con la finalidad de evitar que se haga mal uso de ella.

En este caso practico vimos que la empresa le bonifico al cliente el 100% porque todo lo realizo a tiempo, que aunque ya se había hecho uso del plástico, el análisis resulto a favor del cliente cargando la empresa con la responsabilidad de las compras hechas con su plástico y que por parte de la empresa no se tomaron las medidas necesarias, para evitar que se cometiera ese fraude.

Pero en otras cuentas de otros clientes no es lo mismo, porque el cliente no tiene el arraigo suficiente con la empresa y nada mas se le puede ofrecer una bonificación del 50%, porque la cancelación se hizo posteriormente a las 72 horas y por la clasificación de la cuenta no se le puede hacer ninguna bonificación, la empresa les ofrece pagar en plazos de meses sin intereses, esto sobre todo es con la finalidad de no dañar mas al cliente y obviamente de no perder la cuenta.



Finalizando el estudio realizado en torno a los fraudes cometidos en esta tarjeta de crédito, puedo comentar que la empresa asume su responsabilidad de compras no realizadas por el cliente y que esta dispuesta a reparar el daño cometido, mediante una bonificación o convenio de pagos y que por parte de los clientes espera que esta situación se repita lo menos posible, pues esta conciente que no solo es el daño en el extravió de esta sino también en otras tarjeta que pudiera cargar consigo. Que para evitar que un cliente se retire de la empresa, por esta situación esta dispuesta a negociar de la mejor manera en cuanto a sus políticas lo marca y buscando siempre la satisfacción del cliente, esperando que este asuma su responsabilidad de igual forma.